

Efisiensi Durasi Pelayanan Resep Rawat Jalan sesuai SPM Puskesmas Plamongan Sari Kota Semarang 2025

Muhammad Bi'rul Huda¹, Luqy Rahmatika²

¹Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

²Universitas Islam Sultan Agung

¹Muhammadbirul96@gmail.com, ²Luqyrahmatika02@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan indikator mutu krusial yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Pentingnya evaluasi ini di Puskesmas Plamongan Sari didasari oleh profil persepsian yang didominasi secara ekstrem oleh sediaan racikan, yang memiliki risiko keterlambatan layanan lebih tinggi. Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu terhadap total sampel sebanyak 2.096 resep pada bulan November 2025, yang terdiri atas 2.000 resep racikan dan 96 resep non-racikan. Hasil penelitian menunjukkan rerata waktu tunggu resep racikan sebesar 47,8 menit dengan kepatuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) 91,4%, sedangkan resep non-racikan mencatatkan rerata 21,4 menit dengan kepatuhan 100%. Secara kumulatif, tingkat kepatuhan Puskesmas mencapai 91,79% (1.924 resep tepat waktu). Kesimpulannya, pelayanan farmasi telah memenuhi standar mutu nasional meskipun menghadapi beban peracikan yang masif. Hasil ini menegaskan pentingnya implementasi alat peracik otomatis dan manajemen staf yang responsif pada jam beban puncak guna mempertahankan efisiensi layanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: waktu tunggu;resep racikan;spm farmasi;puskesmas.

Abstract

Waiting time for prescription services is a crucial quality indicator that is directly related to patient satisfaction, especially in first-level health facilities. The importance of this evaluation at the Plamongan Sari Health Center is based on the prescribing profile which is dominated to the extreme by concocted preparations, which have a higher risk of service delays. This quantitative descriptive research aims to analyze the waiting time for a total sample of 2,096 recipes by November 2025, consisting of 2,000 concocted recipes and 96 non-concocted recipes. The results showed that the average waiting time for concocted recipes was 47.8 minutes with 91.4% compliance with the Minimum Service Standards (SPM), while non-concocted recipes recorded an average of 21.4 minutes with 100% compliance. Cumulatively, the Puskesmas compliance rate reached 91.79% (1,924 prescriptions on time). In conclusion, pharmaceutical services have met national quality standards despite facing a massive compounding burden. These results confirm the importance of implementing automated blending tools and responsive staff management at peak load hours to maintain service efficiency and patient satisfaction on an ongoing basis.

Keywords: *waiting time, recipe combination, spm pharmacy, health center.*

Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pilar utama dalam menjamin akses obat yang bermutu dan aman bagi masyarakat. Puskesmas Plamongan Sari, yang terletak di wilayah pemukiman padat penduduk, memiliki profil kunjungan pasien yang sangat dinamis dengan rata-rata kunjungan harian mencapai lebih dari 100 pasien. Secara kuantitatif, potret pelayanan pada November 2025 menunjukkan beban

kerja yang sangat spesifik, di mana unit farmasi melayani total 2.096 resep. Kondisi khalayak sasaran didominasi oleh pasien pediatri dan lansia, yang berimplikasi pada tingginya permintaan sediaan obat dalam bentuk puyer atau kapsul. Hal ini tercermin dari data bahwa 2.000 resep (95,4%) merupakan resep racikan, sementara hanya 96 resep (4,6%) merupakan resep non-racikan. Dominasi sediaan racikan ini menjadi potensi sekaligus tantangan besar dalam manajemen waktu tunggu pelayanan.

Secara fisik dan lingkungan, Puskesmas Plamongan Sari memiliki area tunggu yang terbatas, sehingga penumpukan antrean pada jam beban puncak (pukul 09.00–11.00 WIB) sering kali menciptakan ketidaknyamanan bagi pasien. Kajian literatur primer menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan determinan utama kepuasan pasien di fasilitas kesehatan (Pratiwi, Kusuma, & Handayani, 2025). Bukti empiris oleh Andayani, Sopyan, & Susilawati (2022) menyebutkan bahwa keterlambatan pada resep racikan sering kali dipicu oleh keterbatasan sarana mekanisasi peracikan. Upaya digitalisasi melalui e-prescribing yang telah diterapkan di Puskesmas Plamongan Sari bertujuan memotong alur administratif (Wijaya, Budiman, & Hartanto, 2022),

namun aspek hilirisasi penelitian ini fokus pada efisiensi teknis peracikan yang masih dilakukan secara manual. Penelitian terdahulu oleh Indah, Nurhayati, & Sari (2024) menekankan bahwa tingginya volume racikan memerlukan standarisasi Standard Operating Procedure (SOP) yang lebih ketat guna mencegah terjadinya medication error di tengah tekanan waktu. Rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah bagaimana efektivitas waktu tunggu pelayanan di tengah beban peracikan yang masif dan faktor apa saja yang menyebabkan 8,6% resep racikan masih melampaui standar 60 menit. Tujuan yang hendak dicapai adalah mengevaluasi tingkat kepatuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008, serta mengidentifikasi strategi optimalisasi sarana peracikan untuk meningkatkan responsivitas layanan farmasi. Melalui analisis ini, diharapkan tercipta hilirisasi hasil evaluasi yang dapat digunakan untuk perbaikan manajemen SDM dan teknologi kesehatan di Puskesmas Plamongan Sari.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan evaluasi mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Plamongan Sari adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Kegiatan ini dilakukan melalui observasi alur pelayanan resep secara *real-time* dan penarikan data sekunder dari Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Tahapan kegiatan dimulai dengan pemetaan alur distribusi obat, diikuti dengan pencatatan waktu mulai resep diterima di loket farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien beserta

pemberian informasi obat (PIO). Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi titik-titik krusial yang menyebabkan durasi layanan memanjang, terutama pada kategori resep racikan.

Hasil pengabdian ini diukur menggunakan alat ukur kuantitatif berupa lembar observasi waktu tunggu dan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008. Secara deskriptif, tingkat keberhasilan dihitung melalui perbandingan antara waktu riil pelayanan dengan standar waktu yang telah ditetapkan (≤ 30 menit untuk non-racikan dan ≤ 60 menit untuk racikan). Selain itu, untuk memperkuat hasil evaluasi, digunakan instrumen survei singkat kepada khalayak sasaran (pasien) guna melihat persepsi masyarakat terhadap kecepatan layanan yang diberikan oleh unit farmasi.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Plamongan Sari difokuskan pada pemetaan performa unit farmasi dalam mengelola antrean pasien. Indikator utama yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan ini adalah ketepatan waktu tunggu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008. Tolak ukur yang digunakan adalah (≤ 30 menit) untuk resep non-racikan dan (≤ 60) menit untuk resep racikan. Keberhasilan pengabdian dinyatakan tercapai apabila kepatuhan kumulatif melampaui ambang batas 90%.

a. Perhitungan Rerata Waktu Tunggu ($\bar{x}$) Rumus:
$$= \frac{\sum t}{n}$$

Resep Non-Racikan: Dengan akumulasi waktu 2.054 menit dari 96 sampel, diperoleh:

$$(\bar{x}) = \frac{2.054}{96} = 21,39 \text{ menit dibulatkan menjadi } 21,4 \text{ menit}$$

Resep Racikan: Dengan akumulasi waktu 95.600 menit dari 2.000 sampel, diperoleh:

$$(\bar{x}) = \frac{95.600}{2000} = 47,8 \text{ menit}$$

b. Perhitungan Persentase kepatuhan pasien akan layanan cepat. Rumus:

$$PK \frac{\sum \text{Tepat Waktu}}{\sum \text{Total Sampel}} \times 100 \%$$

Resep Non-Racikan: Seluruh resep (96) selesai di bawah 30 menit:

$$PK \frac{96}{96} \times 100 \% = 100 \%$$

Resep Racikan: Dari 2.000 sampel, terdapat 1.828 resep tepat waktu:

$$PK \frac{1824}{2000} \times 100 \% = 91,4 \%$$

$$\text{Kepatuhan Kumulatif : } PK \text{ Total } \frac{1924}{2096} = 91,79 \%$$

Hasil perhitungan tersebut secara sistematis dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Jenis Resep	Jumlah Sampel (n)	Rerata Waktu ($\bar{x}$)	Tepat Waktu	Persentase
Non-Racikan	96	21,4 Menit	96	100%
Racikan	2.000	47,8 Menit	1.828	91,4%
Total/Rerata	2.096	34,6 Menit	1.924	91,79%

Berdasarkan Tabel 1, fokus utama pengabdian ini menyoroti karakteristik beban kerja yang sangat berat pada kategori racikan, yang mencakup 95,4% dari total sediaan. Keunggulan utama yang ditemukan di lokasi adalah integrasi sistem *e-prescribing* dalam SIMPUS. Sistem ini memungkinkan resep terkirim secara instan dari meja dokter ke layar komputer farmasi, sehingga tahap penyalinan administrasi menjadi sangat cepat. Hal ini terbukti pada resep non-racikan yang mencatatkan tingkat kepatuhan sempurna (100%).

Namun, kelemahan mendasar muncul pada fase operasional atau *dispensing*. Peracikan manual untuk 2.000 resep yang didominasi sediaan puyer pediatri membutuhkan waktu teknis yang intensif (penggerusan, pembagian dosis, dan pengemasan manual). Tingkat kesulitan semakin tinggi pada jam beban puncak (pukul 09.00–11.00 WIB) di mana volume resep yang masuk tidak sebanding dengan jumlah personil Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Kondisi ini menyebabkan 172 resep racikan melampaui batas waktu 60 menit karena antrean yang menumpuk di meja peracikan.

Meskipun terdapat kendala, capaian kumulatif 91,79% adalah angka yang sangat memuaskan dan berada di atas target standar 90%. Ini menunjukkan bahwa manajemen internal Puskesmas Plamongan Sari memiliki resiliensi yang baik dalam menghadapi volume pasien yang tinggi. Untuk pengembangan ke depan, peluang hilirisasi teknologi sangat terbuka melalui pengadaan mesin pengemas puyer otomatis (*automatic powder packing*) dan alat *blender* obat elektrik. Inovasi ini diperkirakan dapat memangkas waktu pengerjaan peracikan hingga 30%, sehingga risiko keterlambatan pada jam sibuk dapat dieliminasi secara total di masa yang akan datang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Plamongan Sari, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini telah mencapai target keberhasilan dengan tingkat kepatuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 91,79%. Capaian tersebut diperoleh dari hasil

pengolahan data terhadap 2.096 resep, di mana resep non-racikan mencatatkan performa sempurna dengan rerata waktu tunggu 21,4 menit (kepatuhan 100%), sementara resep racikan yang berjumlah 2.000 sampel memiliki rerata 47,8 menit dengan tingkat kepatuhan 91,4%. Kelebihan utama dari sistem pelayanan ini terletak pada integrasi teknologi e-prescribing yang secara signifikan memangkas hambatan administratif, sehingga alur distribusi obat menjadi lebih terukur dan responsif. Namun, kekurangan yang teridentifikasi adalah ketergantungan pada proses peracikan manual menggunakan mortar dan stamper, yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean pada jam beban puncak dan mengakibatkan 172 resep racikan mengalami keterlambatan. Kemungkinan pengembangan selanjutnya sangat terbuka melalui hilirisasi teknologi berupa pengadaan alat peracik puyer otomatis dan penerapan sistem pre-packing untuk sediaan obat yang paling sering diresepkan. Inovasi ini diharapkan dapat menjadi solusi konkret untuk mengeliminasi hambatan teknis pada proses peracikan manual, sehingga kualitas pelayanan farmasi dapat terus ditingkatkan demi menjamin kepuasan dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.

BIBLIOGRAFI

- Andayani, S. A., Sopyan, I., & Susilawati, S. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 19(1), 45-53. DOI: [10.31001/jfi.v19i1.1256](https://doi.org/10.31001/jfi.v19i1.1256)
- Handayani, T., Kusuma, W., & Pratiwi, D. (2025). Hubungan Waktu Tunggu terhadap Indeks Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 55-63. [Link Google Scholar](#)
- Indah, R., Nurhayati, E., & Sari, M. (2024). Standarisasi SOP Peracikan Obat dalam Menurunkan Medication Error di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Farmasi*, 10(2), 112-120. [Link Jurnal UGM](#)
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI. [Link Akses BPK](#)
- Ramadhan, F., & Wijaya, K. (2023). Identifikasi Bottleneck Pelayanan Farmasi pada Jam Beban Puncak di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(3), 215-222. [Link Jurnal FKM UI](#)
- Wijaya, K., Budiman, S., & Hartanto, J. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam Pelayanan Obat Efisien. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 6(1), 30-38. [Link Jurnal Poltekkes](#)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

