

# **Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Klinik X Purwakarta**

**Ervita Purwantina**  
**241FF02036**

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi  
Universitas Bhakti Kencana

## **ABSTRAK**

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan kefarmasian, karena berdampak langsung terhadap kepuasan dan persepsi pasien terhadap layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Klinik X Purwakarta dengan ketentuan waktu tunggu yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui Permenkes No. 34 Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode observasional. Data diambil dari sistem pencatatan resep yang mencakup waktu kedatangan dan waktu selesai pelayanan selama bulan Januari 2025. Dari 919 resep yang masuk, sebanyak 786 resep memenuhi kriteria inklusi. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan 89 sampel, terdiri dari 15 resep racikan dan 74 resep non racikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep racikan adalah 17 menit dan non racikan 5 menit. Kedua jenis resep tersebut menunjukkan waktu tunggu yang berada di bawah batas waktu yang ditentukan dalam peraturan. Selain itu, ditemukan bahwa semakin banyak jumlah item obat dalam resep, maka waktu tunggu cenderung meningkat. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Klinik X telah sesuai dengan standar yang berlaku. Disarankan agar dilakukan pemantauan berkala dan perbaikan sistem kerja, terutama pada jam sibuk, untuk menjaga kualitas pelayanan farmasi secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** waktu tunggu, resep racikan, resep non racikan, pelayanan farmasi, Permenkes No. 34 Tahun 2021

## ***Evaluation of Outpatient Prescription Waiting Time at Clinic X Purwakarta***

***Ervita Purwantina***

***241FF02036***

*Diploma III Pharmacy Program, Faculty of Pharmacy  
Bhakti Kencana University*

### ***ABSTRACT***

*Prescription waiting time is one of the key indicators of pharmaceutical service quality, as it directly affects patient satisfaction and service perception. This study aimed to evaluate the compliance of outpatient prescription waiting times at Clinic X Purwakarta with the standards set by the Ministry of Health through Regulation No. 34 of 2021. This was a descriptive quantitative study using an observational method. Data were collected from the clinic's prescription recording system, covering the time from receipt of the prescription to the completion of dispensing during January 2025. Out of 919 prescriptions, 786 met the inclusion criteria. A total of 89 samples were selected using the Slovin formula with a 10% margin of error, consisting of 15 compounded prescriptions and 74 non-compounded prescriptions. The results showed that the average waiting time was 17 minutes for compounded prescriptions and 5 minutes for non-compounded prescriptions. These values are below the time limits defined in the regulation. Furthermore, it was found that prescriptions containing a higher number of items tended to have longer waiting times. These findings indicate that the prescription service at Clinic X meets the applicable standards. Regular monitoring and workflow optimization especially during peak hours are recommended to ensure consistent and sustainable pharmaceutical service quality.*

***Keywords:*** *waiting time, compounded prescription, non-compounded prescription, pharmaceutical service, Ministry of Health Regulation No. 34/2021*