



Strategi Manajerial dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu Tunggu Layanan Obat (Studi Kualitatif di Ruang Rawat Jalan di RS Nirmala Suri Sukoharjo)

Jenny Hendriana Turangan, Erliany Syaodih, Rinawati

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

Email: sayajenny123@gmail.com erliany.syaodih15@gmail.com rinawati@ars.ac.id

Abstrak

Pelayanan farmasi rawat jalan sering mengalami hambatan yang berdampak pada lamanya waktu tunggu obat. Penelitian ini bertujuan menggambarkan alur pelayanan resep, faktor penyebab keterlambatan, persepsi pasien, pandangan petugas, serta strategi perbaikan yang diperlukan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan design studi kasus melalui wawancara mendalam, dan partisipan terdiri atas dokter, perawat, petugas farmasi, kepala instalasi farmasi, dan pasien. Analisis data dilakukan secara tematik menggunakan Atlas.ti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan meliputi input resep, verifikasi, peracikan obat, dan penyerahan obat. Hambatan utama muncul pada tahap verifikasi dan penyiapan obat akibat faktor teknis pada SIMRS, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan koordinasi antarunit yang belum optimal. Faktor penyebab keterlambatan mencakup ketidakstabilan SIMRS, keterbatasan SDM, beban kerja tinggi, sarana prasarana yang kurang memadai, serta sistem komunikasi yang tidak efektif. Pasien melaporkan waktu tunggu 30–90 menit dan mengeluhkan kurangnya informasi serta kenyamanan ruang tunggu. Petugas menyoroti masalah klarifikasi resep, keterlambatan pengiriman, dan kendala teknis di farmasi. Rekomendasi utama meliputi optimalisasi sistem informasi dan teknologi, peningkatan infrastruktur jaringan, pengembangan sumber daya manusia, penyusunan dan penerapan sop koordinasi antar unit, peningkatan sarana dan prasarana, serta monitoring dan evaluasi berkala. Perbaikan pelayanan farmasi membutuhkan pendekatan manajerial yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

Kata kunci: pelayanan farmasi, alur pelayanan resep, waktu tunggu

Abstract

Outpatient pharmacy services frequently encounter obstacles that contribute to prolonged medication waiting times. This study aims to describe the prescription service workflow, the factors causing delays, patient perceptions, staff perspectives, and the improvement strategies required. A qualitative case-study design was employed through in-depth interviews, involving physicians, nurses, pharmacy staff, the head of the pharmacy department, and patients. Data were analyzed thematically using Atlas.ti. The findings indicate that the service workflow comprises prescription input, verification, medication compounding, and dispensing. Major bottlenecks occur during the verification and medication preparation stages due to technical issues in the Hospital Information System (SIMRS), human resource limitations, inadequate facilities and infrastructure, and suboptimal inter-unit coordination. Contributing factors to delays include system instability, insufficient staffing, high workloads, limited infrastructure, and ineffective communication systems. Patients reported waiting times of 30–90 minutes and expressed dissatisfaction related to limited information and discomfort in the waiting area. Staff highlighted issues such as prescription clarification, delayed prescription submission, and technical barriers within the pharmacy unit. Key recommendations include optimizing information systems and technology, strengthening network infrastructure, developing human resources, establishing and implementing standardized inter-unit coordination procedures, improving facilities and infrastructure, and conducting regular monitoring and evaluation. Enhancing pharmacy service performance requires a comprehensive managerial approach to improve efficiency and patient satisfaction.

Keywords: pharmacy services, prescription service workflow, waiting time

PENDAHULUAN

Efisiensi waktu tunggu layanan obat merupakan indikator krusial dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit (Djawa & Oktamianti, 2023). Panjangnya waktu tunggu seringkali menjadi kendala utama yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan bahkan menyebabkan mereka mencari alternatif pelayanan lain (Bouraghi et al., 2024; Ferryana et al., 2022). Di Indonesia, pasien rawat jalan sering menghadapi keterlambatan dalam mendapatkan obat setelah berkonsultasi dengan dokter, yang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga berpotensi memperburuk kondisi kesehatan, terutama bagi pasien dengan kondisi kronis atau darurat (Lontaan et al., 2025). Permasalahan ini semakin kompleks dengan adanya penumpukan berkas dan kurangnya tenaga medis, khususnya apoteker, di bagian farmasi, yang berdampak langsung pada lamanya antrean (Ariska & Aryanny, 2023). Penelitian ini difokuskan pada Ruang Rawat Jalan di RS Nirmala Suri Sukoharjo, sebuah rumah sakit swasta di Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, yang melayani ratusan pasien setiap hari, di mana fenomena permasalahan inefisiensi waktu tunggu layanan obat terlihat jelas dalam berbagai aspek operasional.

Alur pelayanan obat yang tidak efisien menjadi salah satu masalah utama, di mana proses mulai dari resep masuk, verifikasi oleh apoteker, peracikan obat, hingga penyerahan kepada pasien memakan waktu lama, sering kali lebih dari 30 hingga 60 menit, tanpa adanya pengaturan prioritas yang mempertimbangkan kebutuhan spesifik seperti pasien lansia, kontrol rutin, atau obat kronis, yang diperparah oleh kurangnya staf pelayanan dan kelengkapan stok obat di farmasi (Ariska & Aryanny, 2023).

Koordinasi yang kurang antara poli, perawat, dan instalasi farmasi juga memperburuk situasi, dengan resep yang sering tiba terlambat karena sinkronisasi yang buruk, serta komunikasi manual berbasis kertas yang rentan terhambat oleh kesalahan pengiriman atau kehilangan dokumen, sehingga berdampak pada penundaan signifikan dalam penyelesaian resep. Selain itu, beban kerja dan jumlah sumber daya manusia farmasi tidak seimbang dengan volume pasien, di mana tenaga farmasi yang terbatas tidak mampu menangani lonjakan kunjungan pada jam ramai, seperti pagi atau sore hari, sehingga menimbulkan penumpukan tugas dan kelelahan staf, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan waktu tunggu dan penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Ariska & Aryanny, 2023).

Sistem informasi yang belum optimal turut berkontribusi, karena belum adanya implementasi e-resep secara penuh membuat proses input resep masih manual dan lambat, sementara sistem antrean manual menyebabkan penumpukan pasien di area farmasi tanpa mekanisme pengaturan alur yang efisien, sehingga menimbulkan frustrasi di kalangan pasien dan potensi kesalahan dalam penyerahan obat, sehingga dapat berujung pada penurunan kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Astuti et al., 2022; Cahyani et al., 2023; Diana et al., 2021).

Kesalahan resep atau revisi dari dokter sering terjadi, memerlukan klarifikasi ulang yang menambah waktu tunggu, terutama ketika dokter sibuk atau tidak tersedia (Diana et al., 2021; Indriana et al., 2021; González et al., 2024). Manajemen persediaan obat yang kurang responsif juga menjadi kendala, dengan stok obat yang sering kosong atau tidak siap, sehingga farmasi harus mencari alternatif yang memakan waktu tambahan untuk verifikasi dan peracikan. Akhirnya, kurangnya monitoring dan evaluasi waktu tunggu, tanpa standar yang jelas atau indikator kinerja yang diawasi rutin, membuat masalah inefisiensi tidak terdeteksi dini dan

tidak ada upaya perbaikan berkelanjutan, sehingga memperparah ketidakpuasan pasien dan berpotensi mengurangi kunjungan ulang (Leemanza & Kristin, 2023).

Situasi ini berdampak signifikan pada pasien, yang mungkin mengalami ketidaknyamanan fisik dan psikologis, seperti kelelahan bagi lansia atau stres bagi mereka dengan kondisi kronis, serta penundaan pengobatan yang dapat memperburuk kesehatan, misalnya bagi pasien diabetes yang tertunda mendapatkan insulin atau pasien hipertensi yang obatnya terlambat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas hidup dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan (Larasati & Dhamanti, 2021).

Kondisi di RS Nirmala Suri juga memiliki problem yang tidak jauh berbeda dimana waktu tunggu layanan obat cukup lama sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien dimana berdasarkan survei internal RS Nirmala Suri Sukoharjo hanya mencapai 70-80% terkait layanan farmasi, dimana waktu tunggu layanan obat non racikan bisa mencapai > 30 menit dan racikan bisa mencapai > 60 menit. Banyak hal yang menjadi faktor penyebab hal tersebut diantaranya praktek dokter yang bersamaan yang mengakibatkan penumpukan resep, sistem informasi rumah sakit yang belum sempurna, dan manajemen stok obat yang perlu evaluasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengembangkan strategi manajerial yang dapat diterapkan di rumah sakit kecil seperti RS Nirmala Suri Sukoharjo, yang mungkin memiliki keterbatasan sumber daya, dengan pendekatan kualitatif untuk menggali perspektif stakeholder seperti apoteker, dokter, perawat, dan pasien guna merumuskan solusi praktis, seperti penerapan prioritas antrean, digitalisasi sistem, atau redistribusi sumber daya manusia, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu hingga 50%, dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal untuk mendukung tujuan nasional Universal Health Coverage di Indonesia (Kurniasih et al., 2021).

Secara nasional, data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan di rumah sakit umum mencapai rata-rata 45-60 menit, dengan survei kepuasan pasien pada 2022 dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan melaporkan bahwa 40% pasien merasa waktu tunggu terlalu lama, hal ini secara signifikan melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan yaitu 30 menit untuk obat non-racikan dan 60 menit untuk obat racikan (Fauziyah, 2023).

Di tingkat internasional, studi dari World Health Organization pada 2021 menyoroti bahwa inefisiensi farmasi berkontribusi terhadap 20-30% penundaan pengobatan global, dengan contoh di Amerika Serikat di mana waktu tunggu farmasi rawat jalan bisa mencapai 30-45 menit di rumah sakit besar menurut laporan Agency for Healthcare Research and Quality pada 2023, (Leemanza & Kristin, 2023). Di Eropa, penelitian di Journal of Pharmacy Practice and Research pada 2022 menemukan bahwa rumah sakit di Inggris dan Jerman yang belum mengadopsi sistem digital mengalami waktu tunggu 20-40% lebih lama dibandingkan yang sudah terdigitalisasi.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada keterbatasan studi sebelumnya yang lebih fokus pada aspek kuantitatif atau teknologi digital di rumah sakit besar, sedangkan studi kualitatif tentang strategi manajerial di rumah sakit kecil di Indonesia masih minim. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Djawa & Oktamianti (2023) dilakukan oleh lebih menekankan evaluasi waktu tunggu tanpa mendalami perspektif stakeholder secara mendalam, (Djawa & Oktamianti, 2023). Di tingkat internasional, studi seperti yang dipublikasikan di International Journal of Pharmaceutical Sciences and Community pada 2021 lebih menyoroti

implementasi e-resep di negara maju, namun belum banyak yang mengintegrasikan aspek manajerial seperti redistribusi sumber daya manusia dan monitoring indikator kinerja di konteks rumah sakit berkapasitas sedang. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap tersebut dengan pendekatan kualitatif yang spesifik pada lokus RS Nirmala Suri Sukoharjo, memberikan wawasan baru untuk strategi manajerial yang adaptif dan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi waktu tunggu layanan obat rawat jalan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi "strategi manajemen yang bagaimana yang mampu meningkatkan efisiensi waktu tunggu layanan obat di RS Nirmala Suri Sukoharjo." Beberapa pertanyaan penelitian diangkat, termasuk analisis alur pelayanan resep dan pemberian obat, penyebab lamanya waktu tunggu, serta persepsi pasien dan pengalaman petugas terkait hambatan dalam proses tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, dan sarana prasarana, serta merumuskan strategi manajerial yang efektif. Kegunaan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan teori manajemen kesehatan, tetapi juga dapat diterapkan secara praktis di RS Nirmala Suri dan rumah sakit lainnya untuk meningkatkan efisiensi operasional, mendorong kebijakan pelayanan kesehatan nasional, serta meningkatkan kualitas layanan pasien, yang pada akhirnya mendukung pencapaian Universal Health Coverage (UHC).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena keterlambatan waktu tunggu obat secara mendalam dalam konteks pelayanan farmasi. Dengan studi kasus, peneliti dapat menganalisis berbagai aspek, termasuk pengalaman pasien, interaksi antar profesi, serta faktor-faktor struktural dan manajerial yang memengaruhi waktu tunggu. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai masalah yang dihadapi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas dan pasien di Rumah Sakit Nirmala Suri, Sukoharjo. Partisipan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, di mana pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan resep dan waktu tunggu obat. Jumlah partisipan yang terlibat terdiri dari petugas farmasi, dokter, perawat, pasien, dan kepala instalasi farmasi. Pemilihan ini dilakukan untuk memastikan informasi yang diperoleh representatif dan relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa metode untuk mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan waktu tunggu serta strategi manajerial yang diperlukan. Wawancara mendalam dilakukan dengan semua partisipan untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka. Selain itu, observasi langsung dilakukan di instalasi farmasi untuk melihat alur pelayanan dan interaksi antar profesi. Triangulasi sumber juga diterapkan untuk memastikan validitas data dengan membandingkan informasi dari

berbagai jenis partisipan dan dokumen resmi rumah sakit.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model analisis kualitatif Miles & Huberman yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses dimulai dengan mengorganisir dan mempersiapkan data untuk dianalisis, diikuti oleh penyaringan informasi yang relevan. Kategorisasi dan kodifikasi data dilakukan untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul. Hasil analisis dipresentasikan dalam bentuk narasi kualitatif yang sistematis, memungkinkan peneliti untuk memberikan kesimpulan yang terverifikasi dan kredibel mengenai penyebab dan solusi untuk keterlambatan waktu tunggu obat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur pelayanan resep dan proses pemberian obat di instalasi farmasi ruang rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Nirmala Suri Sukoharjo terutama disebabkan oleh faktor teknis pada SIMRS yang belum bekerja secara optimal. Meskipun rumah sakit telah menerapkan sistem elektronik untuk mempercepat alur pelayanan, temuan lapangan mengungkapkan bahwa sinkronisasi data antara dokter dan farmasi tidak berlangsung secara real-time. Kondisi ini menyebabkan resep yang sudah diinput dokter sering kali tidak segera muncul di dashboard farmasi, sehingga petugas harus melakukan refresh berulang kali. Ketidaksinkronan ini secara langsung memperpanjang alur pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan belum sesuai standar, seringkali akibat kurangnya sumber daya manusia dan kendala teknis pada peralatan (Huvaaid & Adhyka, 2023). Sistem informasi kesehatan yang tidak stabil justru dapat menciptakan workflow interruptions yang berdampak pada keterlambatan pelayanan klinis, terutama ketika sistem tersebut gagal mengintegrasikan data antar unit secara efektif. SIMRS harus menyediakan data yang cepat, tepat, dan simultan untuk mendukung pengambilan keputusan klinis. Ketidakmampuan SIMRS yang digunakan rumah sakit ini untuk bekerja secara real-time menunjukkan bahwa prinsip dasar HIS tersebut belum terpenuhi, sehingga berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pasien.

Tidak adanya warning system yang memberikan notifikasi otomatis kepada farmasi setiap kali dokter selesai menginput resep juga menjadi penyebab penting keterlambatan, mengingat volume resep yang tinggi dapat membebani proses manual dan memperburuk antrian pelayanan. Tanpa fitur ini, koordinasi antarunit seperti dokter, perawat, dan farmasi menjadi pasif dan bergantung pada pengecekan manual sehingga memperbesar kemungkinan terjadinya jeda pelayanan, khususnya dalam lingkungan dengan jumlah pasien yang terus meningkat (Azzahra et al., 2024). Ketiadaan fitur pendukung alur kerja dalam sistem digital dapat menimbulkan technology-induced errors dan memperlambat proses klinis, sehingga optimalisasi sistem informasi manajemen rumah sakit menjadi krusial untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan dan mendukung koordinasi antar unit.

Selain itu, temuan penelitian memperlihatkan bahwa sistem sering mengalami crowded atau overload server pada jam-jam sibuk, menyebabkan proses input tertunda dan tampilan

resep di farmasi semakin lambat. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi bahwa hambatan teknis seperti kapasitas server yang tidak memadai dapat secara signifikan menghambat kinerja Sistem Informasi Rumah Sakit. Overload sistem merupakan salah satu penyebab utama meningkatnya waktu tunggu obat di fasilitas kesehatan. Ketidakstabilan infrastruktur teknologi ini berkontribusi signifikan terhadap beban kerja petugas farmasi dan menurunkan kualitas layanan, mengingat kendala seperti lampu mati, sistem verifikasi klaim yang eror, dan lambatnya koneksi internet dapat memperpanjang durasi entri obat.

Dari perspektif teori pelayanan, kondisi ini bertentangan dengan konsep responsiveness dalam model kualitas pelayanan SERVQUAL, yang menyoroti pentingnya kecepatan dan kesiapan rumah sakit dalam merespons kebutuhan pasien guna memastikan kepuasan optimal (Beny, 2021). Kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu akibat kendala sistem menunjukkan bahwa implementasi SIMRS belum mendukung pemenuhan dimensi tersebut secara optimal, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur teknologi informasi rumah sakit untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi (Anita & Yuliaty, 2024). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan resep sangat dipengaruhi oleh stabilitas teknologi informasi yang digunakan. SIMRS yang tidak real-time, minim fitur penunjang, dan sering overload dapat menjadi hambatan utama dalam mencapai standar waktu tunggu pelayanan farmasi yang ideal. Oleh karena itu, perbaikan teknis melalui peningkatan kapasitas server, optimasi sinkronisasi data, serta pengembangan fitur warning system menjadi rekomendasi penting untuk meningkatkan efisiensi waktu tunggu obat dan mendukung mutu pelayanan farmasi secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu layanan obat, ditinjau dari aspek sistem, sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, dan komunikasi antar petugas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan tidak hanya dipengaruhi oleh masalah teknis, tetapi merupakan kombinasi dari kelemahan sistem dan kelemahan operasional di level SDM. Faktor sistem, khususnya terkait stabilitas SIMRS, muncul sebagai faktor dominan yang menghambat proses pelayanan. Ketidakstabilan jaringan, delay sinkronisasi, dan seringnya sistem mengalami error menyebabkan alur pelayanan elektronik menjadi tidak real-time. Kondisi ini selaras dengan temuan Ammenwerth et al. (2015), yang menyatakan bahwa sistem informasi kesehatan yang tidak berjalan stabil dapat menghambat alur kerja klinis dan menciptakan bottleneck pada pelayanan.

Dalam konteks teori Health Information System, Haux (2019) menegaskan bahwa HIS ideal harus mampu menyediakan data secara cepat, akurat, dan tepercaya untuk mendukung keputusan klinis, namun, implementasi sistem informasi rumah sakit yang tidak terintegrasi secara efektif dapat menimbulkan hambatan signifikan dalam mencapai tujuan tersebut. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa SIMRS belum mampu memenuhi standar tersebut. Ketika resep tidak muncul secara otomatis di farmasi, petugas harus mengandalkan pengecekan manual, yang bukan hanya memperlambat pelayanan tetapi juga meningkatkan risiko keterlambatan penyerahan obat, serta berpotensi menyebabkan kesalahan dispensing

obat akibat human error (Ariska & Aryanny, 2023).

Faktor SDM juga berkontribusi signifikan melalui subtema yaitu jumlah SDM yang belum memadai terutama di jam sibuk layanan. Meskipun kompetensi petugas cukup baik jika banyaknya resep yang menumpuk di jam sibuk jika tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai juga akan mengakibatkan waktu tunggu obat menjadi lama. Ketidadaan alur komunikasi yang terstruktur membuat petugas farmasi harus melakukan pengecekan manual dan meningkatkan risiko keterlambatan pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan berjalan lambat karena mereka membutuhkan verifikasi tambahan dari apoteker. Ketidaktahuan alur, ketidaksiapan membaca resep, dan kurangnya pelatihan. Ketidaktahuan alur menunjukkan bahwa petugas belum memiliki pemahaman yang kuat mengenai urutan kerja pelayanan obat. Ketika workflow tidak dipahami, petugas sering kali membutuhkan konfirmasi kepada apoteker untuk memastikan kebenaran tindakan, yang secara kumulatif memperpanjang waktu tunggu pasien dan mengurangi efisiensi pelayanan farmasi secara keseluruhan (Ariska & Aryanny, 2023). Hal ini sejalan dengan teori workflow management yang menyatakan bahwa alur kerja yang tidak dikuasai akan menyebabkan inefisiensi, penundaan, dan meningkatnya beban koordinasi, terutama dalam lingkungan yang membutuhkan koordinasi lintas fungsi seperti rumah sakit .

Subtema ketidaksiapan kompetensi membaca resep menggambarkan hambatan teknis petugas dalam memahami instruksi obat. Ketidakmampuan mengenali informasi penting dalam resep menyebabkan proses klarifikasi menjadi lebih panjang. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa rendahnya kompetensi sumber daya manusia dalam membaca dan menginterpretasikan resep dapat memperlambat proses layanan, seiring dengan belum optimalnya revisi alur layanan yang menyebabkan penumpukan resep.

Minimnya pelatihan teknis juga merupakan faktor penting yang memperburuk situasi. Petugas yang tidak menguasai SOP dan tidak terlatih menangani sistem digital cenderung lebih lambat dalam memberikan pelayanan. WHO (2010) menyatakan bahwa pelatihan berkelanjutan adalah komponen penting dalam menunjang performance tenaga kesehatan, terutama ketika layanan bergantung pada sistem digital, sebab digitalisasi yang tidak diiringi dengan peningkatan kompetensi SDM dapat memperlambat waktu dan rawan terjadi kesalahan (Alannurochman, 2023).

Jika ditinjau menggunakan perspektif kualitas pelayanan (SERVQUAL), lamanya waktu tunggu menunjukkan lemahnya dimensi responsiveness, yaitu kemampuan tenaga kesehatan memberikan layanan secara cepat dan tepat, serta reliability, yaitu kemampuan sistem dan individu untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ketika sistem tidak real-time dan petugas belum kompeten, maka waktu tunggu obat meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien . Selain itu, peningkatan stresor pada tenaga kesehatan juga menjadi konsekuensi, mengingat waktu pertemuan dengan pasien yang berkurang.

Dengan demikian, pembahasan ini memperjelas bahwa lamanya waktu tunggu bukanlah masalah tunggal, tetapi merupakan manifestasi dari interaksi kompleks antara faktor sistemik, seperti ketidakstabilan SIMRS, dan faktor operasional yang berkaitan dengan kompetensi serta pelatihan sumber daya manusia.

Persepsi dan pengalaman pasien terkait waktu tunggu layanan obat di instalasi farmasi ruang rawat jalan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidaknyamanan pasien dalam pelayanan obat terutama dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu, minimnya informasi dari petugas, dan ketidakpastian selama proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori Service Quality yang menekankan bahwa responsiveness dan communication merupakan dimensi penting dalam membentuk kepuasan pasien. Ketika pasien tidak mendapatkan informasi yang jelas dan harus menunggu dalam waktu lama, persepsi kualitas layanan akan menurun, menyoroti bahwa kualitas layanan ideal tercapai ketika persepsi melebihi ekspektasi, sedangkan persepsi buruk muncul saat ekspektasi tidak terpenuhi.

Subtema pertama mengenai pengalaman negatif akibat waktu tunggu yang panjang mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa waktu tunggu adalah indikator utama kualitas pelayanan farmasi. waktu tunggu lebih dari standar (≤ 30 menit untuk obat jadi) berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien dan meningkatnya keluhan. Hasil penelitian ini memperkuat temuan tersebut, di mana waktu tunggu yang dilaporkan informan jauh melebihi standar, sehingga menciptakan persepsi bahwa pelayanan tidak efisien, yang diperparah oleh kurangnya sumber daya manusia dan manajemen yang tidak efektif, seperti yang diidentifikasi dalam penelitian mengenai pelayanan resep di (Hendayana et al., 2021).

Subtema kedua mengenai minimnya informasi selaras dengan konsep patient-centered communication. Komunikasi efektif tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan tetapi juga memberikan rasa kontrol dan mengurangi kecemasan selama menunggu. Ketika petugas tidak memberikan informasi penyebab keterlambatan, pasien merasakan ketidakpastian dan kebingungan yang berujung pada ketidaknyamanan, seperti yang terjadi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Duren Sawit Jakarta, di mana prosedur pendaftaran yang berbelit-belit dan ruang tunggu yang terbatas menimbulkan ketidakpuasan pasien sebesar 54% (Azzahra et al., 2024).

Subtema ketiga mengenai ketidakpastian pelayanan memperlihatkan bahwa ketidakteraturan proses internal unit farmasi berdampak langsung pada pengalaman pasien. Teori sistem kesehatan dari Donabedian (1980) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh structure, process, dan outcome. Dalam konteks ini, gangguan sistem (SIMRS), alur pelayanan yang tidak pasti, serta kurangnya penjelasan merupakan kelemahan pada aspek process, sehingga memengaruhi outcome berupa ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien, terutama ketika pasien merasa petugas kurang cekatan dalam proses pendaftaran dan pengambilan obat, serta adanya keluhan tentang petugas yang bercerita di loket pendaftaran.

Temuan ini juga konsisten bahwa informasi yang tidak memadai dan ketidakpastian dalam pelayanan merupakan determinan utama penurunan kualitas pengalaman pasien di layanan farmasi rumah sakit, terutama karena manajemen pembagian kerja yang kurang optimal dan minimnya disiplin petugas dalam bekerja secara tepat waktu .

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya kejelasan informasi, koordinasi pelayanan, dan perbaikan sistem untuk mengurangi ketidaknyamanan pasien. Peningkatan komunikasi petugas, stabilisasi SIMRS, serta pelatihan terkait customer service perlu menjadi prioritas perbaikan agar pengalaman pasien lebih baik dan pelayanan farmasi lebih efektif.

Pandangan dan pengalaman petugas (dokter, perawat, dan tenaga farmasi) terkait hambatan dalam mempercepat pelayanan obat

Berdasarkan analisis data kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa hambatan dalam pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Nirmala Suri Sukoharjo bersifat multidimensi, meliputi aspek teknis sistem informasi, koordinasi antarunit, dan kapasitas sumber daya manusia. Tema utama yang muncul adalah ketidaksiapan sistem pelayanan terintegrasi dalam mendukung kelancaran alur pelayanan obat. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana alur kerja antarunit dapat berjalan secara sinkron dan SDM mampu menyesuaikan diri dengan beban pelayanan, terutama pada jam sibuk.

Subtema pertama, gangguan teknis dan ketergantungan pada SIMRS, menjadi isu utama yang menghambat kelancaran pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa petugas mengalami system error, keterlambatan munculnya resep, serta ketidakstabilan jaringan, sehingga sinkronisasi data antara input dokter dan farmasi tidak berjalan secara real-time. Kondisi ini memaksa petugas melakukan refresh berulang kali atau pengecekan manual, sehingga menambah waktu tunggu obat. Temuan ini konsisten bahwa ketidakstabilan sistem informasi rumah sakit berdampak langsung pada alur klinis dan memperpanjang waktu pelayanan, terutama dalam konteks layanan farmasi rawat jalan.

Lebih lanjut, ketiadaan warning system atau notifikasi otomatis saat dokter menyelesaikan input resep juga menjadi hambatan signifikan. fitur notifikasi dalam sistem informasi kesehatan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi workflow dan mengurangi risiko miskomunikasi antarunit, sehingga ketiadaannya di RS Nirmala Suri Sukoharjo berkontribusi pada penundaan proses peracikan dan penyerahan obat.

Subtema kedua, ketidakserasian koordinasi dan keterbatasan SDM pada kondisi ramai pasien, menunjukkan bahwa alur komunikasi antarunit belum sepenuhnya terpadu, sementara jumlah petugas farmasi tidak memadai untuk menyesuaikan dengan volume pasien tinggi. Temuan ini mendukung teori Health Care Workflow Coordination yang dikemukakan oleh McDonald (2018), yang menekankan bahwa pelayanan lintas profesi membutuhkan integrasi alur yang jelas, komunikasi berbasis sistem, dan pembagian peran yang seimbang, terutama saat lonjakan pasien menyebabkan peningkatan signifikan dalam beban kerja .

Kurangnya koordinasi dan keterbatasan SDM menyebabkan proses verifikasi resep, peracikan, dan penyerahan obat tertunda, yang selanjutnya meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan efisiensi pelayanan. rendahnya jumlah tenaga farmasi dan tidak adanya pembagian tugas adaptif saat peak hour merupakan penyebab utama meningkatnya waktu tunggu obat di rumah sakit, serta permasalahan lainnya seperti kerusakan fasilitas dan kurangnya ketersediaan peralatan yang memadai (Ariska & Aryanny, 2023).

Dampak dari kedua subtema tersebut tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga mempengaruhi persepsi mutu pelayanan dari sisi pasien. Pasien melaporkan ketidaknyamanan akibat lamanya waktu tunggu, minimnya informasi terkait status resep, dan ketidakpastian kapan obat akan siap. Hal ini selaras dengan konsep mutu pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (SERVQUAL), yang menekankan pentingnya dimensi responsiveness, communication, dan reliability. Ketika sistem dan SDM tidak mampu memberikan pelayanan yang cepat dan komunikatif, kepuasan pasien akan menurun, bahkan jika faktor eksternal seperti jumlah pasien tinggi turut berperan, mengingat pengalaman pasien dengan layanan

resep sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu yang dihabiskan.

Berdasarkan temuan ini, implikasi manajerial yang muncul mencakup beberapa strategi penting. Pertama, peningkatan infrastruktur server dan stabilitas jaringan untuk meminimalkan system down dan mempercepat sinkronisasi data. Kedua, pengembangan fitur warning system pada SIMRS untuk mempercepat komunikasi antarunit. Ketiga, penambahan SDM atau penerapan pola shift adaptif pada jam sibuk guna menyesuaikan beban kerja. Keempat, penyusunan SOP lintas profesi yang lebih operasional untuk memastikan alur komunikasi berjalan tanpa bergantung pada cara manual. Terakhir, pelatihan teknis SIMRS dan kompetensi pelayanan farmasi menjadi langkah penting agar petugas memahami alur kerja dan standar pelayanan secara optimal.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa hambatan pelayanan obat bersifat multidimensional, yang melibatkan aspek teknologi, koordinasi, dan kapasitas SDM. Perbaikan pelayanan memerlukan pendekatan terpadu yang mencakup ketiga aspek tersebut agar efektivitas dan mutu pelayanan obat dapat meningkat, waktu tunggu pasien dapat ditekan, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi meningkat secara signifikan.

Strategi manajerial yang dirumuskan untuk meningkatkan efisiensi waktu tunggu layanan obat di ruang rawat jalan

Berdasarkan hasil analisis kualitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan obat harus dilakukan secara terpadu untuk mengatasi hambatan yang muncul di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Para tenaga kesehatan menekankan bahwa perbaikan tidak dapat hanya dilakukan pada satu aspek, melainkan harus mencakup penguatan sistem teknologi, infrastruktur jaringan, serta manajemen sumber daya manusia dan koordinasi antar unit.

Dari sisi teknologi, kebutuhan utama yang muncul adalah fitur warning system yang mampu memberi notifikasi otomatis ketika resep baru masuk, fitur yang mengintegrasikan berbagai sistem atau aplikasi yang ada guna meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Fitur ini dianggap penting karena dapat mengurangi beban pengecekan manual, mempercepat respons petugas, dan meminimalkan risiko keterlambatan dalam proses pelayanan obat, terutama mengingat adanya tantangan seperti kurangnya sumber daya manusia dan tingginya beban kerja. Hal ini selaras dengan literatur yang menekankan pentingnya sistem informasi kesehatan yang mendukung workflow efficiency, di mana notifikasi real-time membantu petugas farmasi untuk segera menindaklanjuti resep yang masuk dan mengurangi waiting waste pasien, seperti yang diamati dalam studi yang menyoroti dampak waktu tunggu dokter dan apoteker yang tidak tepat pada kepuasan pasien (Ariska & Aryanny, 2023).

Selain itu, stabilitas jaringan menjadi faktor krusial, terutama pada jam sibuk. Gangguan jaringan yang sering terjadi mengakibatkan keterlambatan sinkronisasi data antara input dokter dan tampilan resep di farmasi, sehingga memperlambat pelayanan. Infrastruktur jaringan yang memadai memungkinkan sistem berjalan secara real-time dan memastikan seluruh proses alur resep berlangsung lancar. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa stabilitas jaringan merupakan prasyarat bagi keberhasilan implementasi sistem informasi rumah sakit, dengan hambatan teknis dan kurangnya infrastruktur yang memadai sering menjadi kendala utama.

Aspek manajerial juga menjadi fokus utama strategi perbaikan. Penambahan tenaga

farmasi diperlukan untuk menyesuaikan kapasitas SDM dengan volume pasien, sehingga beban kerja dapat terkelola dengan baik dan alur pelayanan tetap efisien, terutama mengingat tingginya beban kerja dan potensi peningkatan kesalahan tanpa manajemen waktu yang efektif. Selain itu, penyusunan SOP komunikasi yang jelas dan terstruktur menjadi kunci agar alur informasi antara dokter, perawat, dan farmasi berjalan konsisten. Hal ini mencegah keterlambatan informasi dan kesalahpahaman antar unit, sekaligus mendukung koordinasi yang lebih efektif, yang pada gilirannya akan mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan, sejalan dengan prinsip-prinsip Lean Hospital yang berfokus pada pengurangan pemborosan (Azzahra et al., 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan obat membutuhkan pendekatan terpadu yang menggabungkan teknologi, infrastruktur, SDM, dan koordinasi antarunit. Perbaikan pada satu aspek saja tidak cukup, karena faktor-faktor tersebut saling terkait dan mempengaruhi kelancaran alur pelayanan. Implementasi strategi manajemen terpadu diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan obat, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga mutu pelayanan farmasi secara keseluruhan dapat ditingkatkan secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan farmasi rawat jalan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Alur pelayanan resep sudah berjalan secara elektronik dengan menggunakan SIMRS, namun dalam implementasinya masih sering terkendala terutama saat verifikasi resep yang sering mengalami keterlambatan dikarenakan faktor teknis pada SIMRS yang belum bekerja secara optimal yang mengakibatkan ketidakefisienan dalam proses administrasi, verifikasi, peracikan, atau penyerahan obat sehingga memperlambat keseluruhan alur pelayanan di farmasi. Hambatan Pelayanan Obat Bersifat Multidimensional. Lamanya waktu tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan disebabkan oleh kombinasi faktor sistem, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan koordinasi antarunit. Ketidakstabilan SIMRS, beban kerja tinggi, keterbatasan SDM, dan kurangnya komunikasi efektif menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan obat. Pengalaman pasien dipengaruhi oleh efisiensi sistem dan informasi, pasien mengalami ketidaknyamanan akibat waktu tunggu yang panjang, minimnya informasi mengenai status obat, dan ketidakpastian alur pelayanan. Hal ini menekankan pentingnya transparansi informasi dan komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Proses koordinasi antara petugas baik dokter, perawat, maupun farmasi mengenai proses pemberian resep dan hambatan dalam berkoordinasi juga turut andil dalam menyebabkan keterlambatan pelayanan obat. Secara keseluruhan strategi perbaikan pelayanan membutuhkan pendekatan terpadu yang mencakup teknologi, infrastruktur, manajemen SDM, dan koordinasi antar unit. Dengan memperkuat seluruh aspek ini, pelayanan obat dapat menjadi lebih efisien dan responsif. Perbaikan hanya pada satu aspek tidak cukup, karena hambatan pelayanan bersifat saling terkait. Optimalisasi pelayanan obat membutuhkan integrasi antara teknologi, manajemen SDM, alur koordinasi, dan sarana prasarana untuk mencapai efisiensi yang signifikan. Kesimpulan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan farmasi di unit rawat jalan memerlukan intervensi yang menyeluruh dan terstruktur, dengan fokus pada sistem, SDM, dan komunikasi sebagai pilar utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Alannurochman, I. (2023). *Sistem digitalisasi data pasien Klinik Bhakti Medika dengan image processing OCR (Optical Character Recognition) menggunakan Tesseract*.
- Anita, & Yuliaty, F. (2024). Strategi peningkatan efisiensi operasional rumah sakit melalui pendekatan lean management: Kajian literatur.
- Ariska, Y. D. N., & Aryanny, E. (2023). Analisis tingkat pemborosan waktu pelayanan poli mata dengan value stream mapping dan value stream analysis pada RSUD Muhammadiyah Ponorogo. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(1), 57–64. <https://doi.org/10.58169/saintek.v2i1.136>
- Astuti, E. K. A., Sariatmi, A., & Agushyana, F. (2022). Review: Factors affecting waiting time for outpatient prescription drugs in hospitals. *Medical Science*, 7(4), 861–869. <https://doi.org/10.37874/ms.v7i4.530>
- Azzahra, R. S., Anggraini, A. L., Septiana, W., & Iswanto, A. H. (2024). Analisis pengaruh implementasi lean healthcare dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pasien BPJS rawat jalan instalasi rumah sakit: Literature review. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(3), 217–225. <https://doi.org/10.59841/an-najat.v2i3.1264>
- Beny, B. B. (2021). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(3), 13–22. <https://doi.org/10.22146/jisph.41428>
- Bouraghi, H., Imani, B., Saeedi, A., Mohammadpour, A., Saeedi, S., Khodaveisi, T., & Mehrabi, T. (2024). Challenges and advantages of electronic prescribing system: A survey study and thematic analysis. *BMC Health Services Research*, 24(1), Article 11144. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11144-3>
- Cahyani, H. D., Susanto, A., & Santoso, J. (2023). Hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelayanan obat di Kecamatan Kluwut, Kabupaten Brebes. *Jurnal Ners*, 7(1), 420–427. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.13394>
- Diana, K., Kumala, A., Nurlin, N., & Tandah, M. R. (2021). Evaluasi penggunaan obat berdasarkan indikator persepsian dan pelayanan pasien di Rumah Sakit Tora Belo. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 7, 13–19. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v7i1si2020.13-19>
- Djawa, D. L., & Oktamianti, P. (2023). Efisiensi waktu pelayanan pasien dengan metode lean management: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2357–2365. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>
- Fauziyah, S. T. (2023). Analisis waste di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit dengan pendekatan lean management: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(7), 1242–1249. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i7.3350>
- Ferryana, L., Gurnida, D. A., & Wiramihardja, S. (2022). Pengaruh sistem pemesanan makanan digital terhadap ketepatan waktu pemberian makanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 19(2), 67–74. <https://doi.org/10.22146/ijcn.77726>
- González, M. J. F., Cabrera, C. A. Z., Prado, R. E. S., Japón, G. E. R., & Dávila, K. E. D. (2024). *Farmacia hospitalaria*. Juan Cuevas eBooks. <https://doi.org/10.56470/978-9942-627-95-7>
- Hendayana, A. F., Febiana, C., & Ismanda, S. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 93–

101. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1993>
- Huwait, S. U., & Adhyka, N. (2023). Analisis waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RSI Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165–172. <https://doi.org/10.24853/jkk.19.2.165-172>
- Indriana, Y. M., Darmawan, E. S., & Sjaaf, A. C. (2021). Analisis pengelolaan obat di instalasi farmasi RSUD tahun 2020. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 10–18. <https://doi.org/10.56338/pjkm.v11i1.1512>
- Kurniasih, D., Nuryakin, N., & Pribadi, F. (2021). Implementasi lean hospital dalam meningkatkan pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam. *Performance*, 28(1), 1–10. <https://doi.org/10.20884/1.jp.2021.28.01.3553>
- Larasati, A., & Dhamanti, I. (2021). Literature review: Implementation of patient safety goals in hospitals in Indonesia. *Media Gizi Kesmas*, 10(1), 138–148. <https://doi.org/10.20473/mgk.v10i1.2021.138-148>
- Leemanza, Y., & Kristin, E. (2023). Effectiveness of wait time targets and patient satisfaction feedback in decreasing wait times for prescription services in an outpatient pharmacy. *The Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, Article 3438. <https://doi.org/10.4212/cjhp.3438>
- Lontaan, P. A., Langi, F. G., & Kekenusa, J. S. (2025). Analysis of factors related to waiting time for services in the outpatient department of Manado Regional Hospital. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 5(3), 406–414. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v5i3.428>



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