



Inovasi Sobat Antar ObatKu: Optimalisasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di RSIA Glamor Husada

Ainul Yaqin¹, Novi Anggraeni², Mustofa Haris³, M. Hasinuddin⁴, Amriani⁵

¹ Magister Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa
Email: yayak13klebun@gmail.com

² Pendidikan Profesi Bidan, Universitas Noor Huda Mustofa
Email: novianggraeni.unhm@gmail.com

³ Magister Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa
Email: tofanhm1@gmail.com

⁴ Magister Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa
Email: hasin3333.nhm@gmail.com

⁵ Pendidikan Profesi Bidan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar
Email: amrydbossa@gmail.com

Artikel info

Artikel history:

Received; 14-06-2026

Revised ; 20-07-2026

Accepted; 23-07-2026

Keyword:

Keyword one;Friend

Keyword two;Inovation

Keyword three;Satisfaction

Kata Kunci:

Kata Kunci satu; Sobat

Kata Kunci dua ; Inovasi

Kata Kunci tiga ;

Kepuasan

Abstract. Hospital pharmacy services are one of the hospital activities that support quality healthcare. Based on Ministry of Health Regulation No. 72 of 2016 on Standards for Pharmaceutical Services in Hospitals. Prescription waiting times also influence patients' expectations regarding hospital services, particularly those of the hospital pharmacy department. The objective of this study was to analyze differences in medication queue waiting times between groups that implemented the "Sobat Antar ObatKu" method and those that did not at RSIA Glamor Husada. The research method used was a quasi-experimental design with a post-test control group design. Subjects were selected using simple random sampling, with a sample size of 45 outpatients at RSIA Glamor Husada. Data analysis was performed using a t-test. Analysis results: There was a difference in medication queue waiting times between the group that implemented the "Sobat Antar ObatKu" method and the group that did not implement the "Sobat Antar ObatKu" method at RSIA Glamor Husada. Hospital management is advised to maintain and develop the "Sobat Antar ObatKu" innovation because it has been proven to shorten medication service waiting times and improve outpatient satisfaction.

Abstrak. Pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Waktu tunggu pelayanan resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit khususnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perbedaan waktu tunggu antrian obat pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor Husada. Metode penelitian yang digunakan adalah *quasy eksperimental* dengan rancangan *Post test with control Group Design*. Subjek dipilih menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 45 pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada. Analisa data menggunakan uji *T-test*. Hasil analisis Terdapat perbedaan waktu tunggu antrian obat pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan kelompok yang tidak menerapkan

metode Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor Husada. Manajemen rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan inovasi Sobat Antar ObatKu karena terbukti mampu memperpendek waktu tunggu pelayanan obat dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan



Corresponden author:

Email: yayak13klebun@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berpengaruh dan berkaitan (Pasalli' & Patattan, 2021), serta menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Suatu layanan kesehatan dikatakan bermutu jika kepuasan bagi pasien dapat terwujud (Sudhasni et al., 2022). Sebagai provider pelayanan Kesehatan saat ini rumah sakit telah mengalami perubahan yang mendasar yaitu sebagai lembaga sosial sekaligus *profit oriented*. Saat ini rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Pasien akan puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Salah satunya adalah layanan kefarmasian yang berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung (Vera Sesrianty et al., 2019).

Pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, disebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari system pelayanan Kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Vera Sesrianty et al., 2019). Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu pelayanan yang baik berhubungan dengan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Karma Maha Wirajaya & Rettobjaan Fina Carla, 2022).

Salah satu indikator mutu pelayanan farmasi yang banyak digunakan adalah waktu tunggu pelayanan obat (*pharmacy waiting time*). Waktu tunggu yang panjang tidak hanya menurunkan efisiensi pelayanan, tetapi juga berdampak negatif terhadap pengalaman pasien, tingkat kepuasan, bahkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa semakin singkat waktu tunggu pelayanan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian (Leemanza & Kristin, 2023). Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu > 60 menit (Bustani et al., 2015). Waktu tunggu pelayanan obat adalah

waktu dari pasien menyerahkan resep hingga menerima obat, dengan standar Kementerian Kesehatan (Permenkes No. 129/2008 dan No. 72/2016) yaitu maksimal 30 menit untuk obat jadi (non-racikan) dan maksimal 60 menit untuk obat racikan. Waktu ini lebih lama untuk obat racikan karena membutuhkan proses peracikan, perhitungan, dan penimbangan yang lebih teliti, sementara obat jadi bisa langsung diambil setelah verifikasi (Bustani et al., 2015).

Studi pendahuluan yang dilakukan di RSIA Glamor Husada melalui observasi langsung didepan depo farmasi, didapatkan hasil bahwa dari 10 pasien yang melakukan antri obat sebanyak 30% pasien dengan waktu tunggu 40 menit untuk obat non racikan, 50% dengan waktu tunggu 35 menit, dan 20% waktu tunggu obatnya 20-30 menit. Kurang tepatnya waktu tunggu resep obat di suatu apotek salah satunya disebabkan oleh antrian pasien yang datang, kurangnya petugas farmasi, dll. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit yang dilihat dari faktor SDM/manusia, alat, metode dan material. Dilihat dari segi SDM/Manusia, faktor penyebabnya dapat dilihat dari segi jumlah yakni kurangnya SDM di bagian instalasi farmasi rumah sakit, dari segi motivasi yakni obat yang telah selesai dibuat tidak langsung diberikan kepada pasien tapi ditunggu sampai beberapa resep terkumpul, dari segi beban kerja yakni beban kerja petugas instalasi farmasi rumah sakit yang tinggi dan dari segi komunikasi yaitu dokter tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Dilihat dari segi alat, penyebabnya adalah dari segi resep yakni resep obat dari dokter yang tidak bisa terbaca, banyaknya resep obat racikan, banyak resep dokter yang tidak sesuai dengan fornasi baik jenis maupun harga dan ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien. Dilihat dari segi metode, faktor penyebabnya dari segi pelatihan yaitu belum adanya pelatihan terhadap apoteker dan asisten apoteker dan dari segi prosedur yaitu tidak adanya petunjuk teknis tentang proses terkait dengan waktu pemanggilan pasien yang sudah siap diberikan obatnya. Dilihat dari segi material, faktor penyebabnya adalah ruangan instalasi farmasi yaitu luas ruangan yang terasa sempit sehingga memengaruhi kinerja petugas dalam bekerja (Karma Maha Wirajaya & Rettobjaan Fina Carla, 2022). Lamanya waktu tunggu pelayanan kefarmasian dapat menimbulkan berbagai dampak, baik terhadap pasien maupun penyelenggara pelayanan Kesehatan diantaranya penurunan kepuasan pasien, meningkatnya keluhan terhadap pelayanan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Selain itu, penumpukan antrean resep menyebabkan beban kerja tenaga kefarmasian meningkat dan mengurangi efisiensi pelayanan (Yulia et al., 2025).

Sebagai upaya pengurangan jumlah antrian serta peningkatan mutu pelayanan dan peningkatan kepuasan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian diperlukan inovasi dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit yaitu melalui pengantaran obat ke rumah pasien khususnya pada pasien di Rawat Jalan. Pengantaran obat merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka menyalurkan atau menyerahkan obat dan bahan medis habis pakai (BMHP) sampai kepada pasien dengan tetap menjamin mutu, stabilitas, jenis, jumlah, dan ketepatan waktu. Dengan pengantaran obat diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan serta tercapainya kepuasan pasien/masyarakat. Inovasi pengantaran obat Bersama kurir dapat meningkatkan kepuasan pasien/masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit karena pasien/keluarga pasien tidak perlu mengantri dengan waktu yang cukup lama dan

memastikan obat akan sampai dirumah pasien dengan aman..

Inovasi Sobat Antar ObatKu: Optimalisasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien menjadi penting karena masih ditemukannya permasalahan waktu tunggu pelayanan farmasi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Inovasi layanan antar obat diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kemudahan akses bagi pasien. Namun, efektivitas inovasi tersebut perlu dibuktikan melalui penelitian sehingga diperoleh bukti ilmiah yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan dalam pengembangan pelayanan farmasi yang lebih berkualitas, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Berdasarkan kondisi tersebut, inovasi Sobat Antar ObatKu diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi melalui mekanisme pengantaran obat kepada pasien. Inovasi ini diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu di instalasi farmasi, mengurangi kepadatan antrean, meningkatkan kenyamanan pasien, serta mendukung pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Namun, efektivitas inovasi tersebut perlu dibuktikan melalui penelitian agar diperoleh bukti ilmiah mengenai pengaruhnya terhadap optimalisasi waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan serta pengembangan inovasi pelayanan farmasi di rumah sakit.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quasy eksperimental* dengan rancangan *post test only with control group design*. Instrumen penelitian ini menggunakan Lembar observasi/checklist waktu tunggu mencatat waktu mulai (resep diterima di instalasi farmasi) hingga waktu selesai (obat diserahkan kepada pasien/kurir) untuk mengukur waktu tunggu obat. Instrument untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert 1–5.

Populasi penelitian ini Pasien rawat jalan dan rawat inap di RSIA Glamor Husada pada bulan Februari 2026 estimasi sejumlah 50 pasien dengan sampel sejumlah 46 pasien (23 pasien sebagai kelompok kontrol dan 23 pasien sebagai kelompok perlakuan). Kriteria Inklusi penelitian ini adalah pasien dengan domisili radius maksimal 15 km dari RSIA Glamor Husada, kriteria eksklusi adalah pasien rawat jalan yang dirujuk. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengantaran obat bersama kurir, variabel dependennya adalah waktu tunggu antrian didepo farmasi dan kepuasan pasien. Analisa data menggunakan analisa *univariat* yang merupakan analisis tiap variabel yang dinyatakan dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik. Analisis *Bivariat* menggunakan *T-test*.

Penelitian ini dilakukan dengan salah satu tujuannya adalah membantu pelaku UMKM (kurir lokal) dengan cara menjalin kerjasama dengan mitra, dan kerjasama dengan kurir ini terdiri dari pendistribusian atau pengiriman produk (obat). Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam menjalankan Kerjasama mitra ini sebagai berikut:

1. Tahap *Asesment*

Tahap pertama adalah dengan mengumpulkan data seputar Kurir.

2. Tahap Analisis

Menganalisis seputar kebutuhan Rumah Sakit dalam pendistribusian obat dan mencari solusi terkait permasalahan tersebut.

3. Tahap proses eksekusi

1) Pencarian kurir

Melakukan pencarian komunitas kurir terpercaya yang ada di sekitar Rumah Sakit (kurir lokal) dan melakukan negosiasi seputar kerjasama terkait program yang akan dijalankan pada intervensi ini

2) Menentukan jalur pendistribusian.

3) Negosiasi kerjasama

4) Melakukan negosiasi kerjasama pada kedua belah pihak (kurir dan RS) agar dicapainya kesepakatan bersama.

5) Tahap Monitoring dan Evaluasi Melakukan monitoring/pemantauan dan evaluasi terkait pendistribusian obat secara langsung di lapangan dengan metode observasi dan wawancara terkait pendistribusian,

6) Tahap Pembuatan Laporan Tahap akhir dari kegiatan intervensi ini adalah membuat laporan akhir tentang bagaimana pendistribusian obat dengan media kurir ini memberikan dampak pada jumlah antrian, waktu tunggu antrian dan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi frekuensi waktu tunggu antrian obat racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu

NO	WAKTU TUNGGU	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	< 60 Menit	15	100
2	> 60 Menit	0	0
Total		15	100.0

Sumber: data primer 2026

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) waktu tunggu antrian obat racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor adalah <60 menit.

Tabel 2. Distribusi frekuensi waktu tunggu antrian obat racikan pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu

NO	WAKTU TUNGGU	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	< 60 Menit	8	53,3
2	> 60 Menit	7	46,7
Total		15	100.0

Sumber: data primer 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa lebih dari setengah (53,3%) waktu tunggu antrian obat racikan pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor adalah <60 menit dan kurang dari setengah (46,7) waktu tunggu antriannya >60 menit

Tabel 3. Distribusi frekuensi waktu tunggu antrian obat non racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu

NO	WAKTU TUNGGU	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	< 30 Menit	30	100
2	> 30 Menit	0	0
Total		30	100.0

Sumber: data primer 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) waktu tunggu antrian obat non racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor adalah <30 menit.

Tabel 4. Distribusi frekuensi waktu tunggu antrian obat non racikan pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu

NO	WAKTU TUNGGU	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	< 30 Menit	0	0
2	> 30 Menit	30	100
Total		30	100.0

Sumber: data primer 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) waktu tunggu antrian obat non racikan pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor adalah >30 menit.

Tabel 5. Waktu tunggu antrian obat di RSIA Glamor Husada pada kelompok yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

NO	KELOMPOK	Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)	SPM
1	Racikan	59,2	<60
2	Non racikan	38,7	<30

Sumber: data primer 2026

Tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu antrian obat pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu ditemukan lebih lama pada obat racikan dibandingkan dengan obat non racikan yaitu 59,2 menit untuk resep racikan dan 38,7 menit untuk resep non racikan.

Tabel 6. Waktu tunggu antrian obat di RSIA Glamor Husada pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

NO	KELOMPOK	RATA-RATA WAKTU TUNGGU (MENIT)	SPM
1	Racikan	15,1	<60
2	Non racikan	10,1	<30

Sumber: data primer 2026

Tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu antrian obat pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu ditemukan pada obat racikan lebih lama dibandingkan dengan obat non racikan yaitu 15,1 menit untuk resep racikan dan 10,1 menit untuk resep non racikan.

Tabel 7. Kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada pada kelompok yang menerapkan metode Sobot Antar ObatKu

NO	KELOMPOK	Cukup puas		Puas		Sangat puas	
		n	%	n	%	n	%
1	Racikan	4	26,7	8	53,3	3	20,0
2	Non racikan	17	56,7	5	16,7	8	26,7

Sumber: data primer 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada yang menerapkan metode Sobot Antar ObatKu ditemukan lebih dari setengah (53,3%) pasien dengan antrian obat racikan mengatakan puas dan sebagian kecil mengatakan cukup puas dan sangat puas. Berbeda dengan pasien dengan antrian obat non racikan dimana lebih dari setengah (56,7%) mengatakan cukup puas dan sebagian kecil mengatakan puas dan sangat puas.

Tabel 8. Kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada pada kelompok yang tidak menerapkan metode Sobot Antar ObatKu

NO	KELOMPOK	Sangat tidak puas		Tidak puas		Cukup puas		Puas	
		N	%	n	%	N	%	n	%
1	Racikan	3	20,0	5	33,3	4	26,7	3	20,0

Sumber: data primer 2026

Tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada yang tidak menerapkan metode Sobot Antar ObatKu ditemukan kurang dari setengah (33,3%) pasien dengan antrian obat racikan mengatakan tidak puas dan sebagian kecil masing-masing mengatakan sangat tidak puas (20%), cukup puas (26,7%) dan puas (20%).

Tabel 9. Pengaruh inovasi Sobot Antar ObatKu terhadap waktu tunggu obat pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada

	<i>Mean difference</i>	<i>Std Error difference</i>	<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	<i>sig(2-tiled)</i>
Resep racikan	-44.133	0,163	-46,366	-41,901	0,000*
Resep non racikan	-28, 567	0,655	-29, 879	-27, 254	0,000*

Sumber: data primer 2026

Tabel 9 menunjukkan bahwa bahwa hasil *sig(2-tiled)* pada uji T pada resep racikan menunjukkan *sig(2-tiled)* = 0,000 < 0,05 ; artinya ada perbedaan antara waktu tunggu obat racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobot Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan. Hasil yang sama ditemukan pada resep obat non racikan dimana hasil uji *T* ditemukan *sig(2-tiled)* = 0,000< 0,05 ; artinya ada perbedaan antara waktu tunggu obat non racikan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobot Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan.

Tabel 10. Pengaruh inovasi Sobat Antar ObatKu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada

	<i>Mean difference</i>	<i>Std Error difference</i>	<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	<i>sig(2-tiled)</i>
Obat racikan	-1,467	0,329	-2,144		0,000*
Obat non racikan	-1,333	0,218	-1769		0,000*

Sumber: data primer 2026

Tabel 10 menunjukkan bahwa hasil *sig(2-tiled)* pada uji T pada resep racikan menunjukkan $T\ sig = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu . Hasil yang sama ditemukan pada resep obat non racikan dimana hasil uji $T\ sig(2-tiled) = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu.

Pembahasan

1. Waktu tunggu antrian obat racikan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

Waktu tunggu antrian obat racikan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu seluruhnya adalah <60 menit dengan rentang waktu 13-17 menit, sedangkan pada kelompok yang tidak menerapkan menunjukkan lebih dari setengah (53,3%) waktu tunggu antrian obat racikan adalah <60 menit dan kurang dari setengah (46,7) waktu tunggu antriannya >60 menit dengan rentang waktu 52-65 menit. Waktu tunggu untuk resep obat racikan di fasilitas kesehatan atau apotek biasanya berkisar antara 30 hingga 60 menit. Waktu ini dihitung sejak resep diserahkan hingga obat siap diterima(Ardiansyah et al., 2023).

Resep racikan membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk menimbang bahan obat, menghitung obat serta meracik obat secara diperhatikan jenis dan sifat dari bahan obat yang akan dicampurkan, diperlukan juga ketelitian dalam menghitung dosis maksimum(Lestari, 2025). Pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu, maka pasien akan mengikuti seluruh proses mulai dari mendapatkan resep dari dokter, skrining resep, pengambilan obat oleh petugas, peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan sampai di penyerahan obat disertai pemberian KIE. Inovasi Sobat Antar ObatKu merupakan layanan antar obat sangat membantu agar pasien tidak perlu mengantri lama di fasilitas kesehatan. Waktu tunggu standar untuk resep diatur oleh Kementerian Kesehatan: maksimal 30 menit untuk obat non-racikan dan 60 menit untuk obat racikan. Perbedaan waktu dimana kelompok yang tidak menerapkan Inovasi Sobat Antar ObatKu lebih lama dibandingkan dengan kelompok yang menerapkan dikarenakan dari proses penerimaan resep sampai penyerahan obat, hanya penerimaan obat dari dokter dan skrining obat saja yang ditunggu oleh pasien, sedangkan proses selanjutnya sampai penerimaan obat oleh pasien dilakukan oleh jasa

pengiriman dalam hal ini adalah Kurir.

Kurir dalam penelitian ini adalah Pelaku UMKM lokal yang beroperasi di wilayah Bangkalan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melayani berbagai layanan. Kurir lokal sangat ideal untuk pengiriman dalam kota. Pengantaran obat ke rumah pasien merupakan salah satu solusi adanya kerumunan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Selain mengurangi kerumunan juga akan mempercepat waktu tunggu pasien terhadap layanan obat di Instalasi Farmasi. Pasien dari poliklinik Rumah Sakit untuk menebus resep obatnya ke Instalasi Farmasi, langsung bisa pulang dengan hanya menginformasikan alamat saja. Pasien menunggu di rumah, obat akan diantarkan oleh petugas dari Rumah Sakit. Program ini gratis tidak berbayar, sehingga masih membatasi jarak pengantaran. Program ini diberlakukan bagi pasien yang telah memenuhi beberapa kriteria seperti. Bagi pasien yang telah memenuhi kriteria, maka akan diminta untuk menginformasikan alamat lengkap agar mudah dalam pengantarannya. Setelah memberikan informasi alamat dengan lengkap, pasien bisa segera pulang dan menunggu obatnya di rumah. Petugas Instalasi Farmasi segera menyiapkan obatnya sesuai dengan resep. Berdasarkan Standart Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit (PMK no.72 tahun 2016) bahwa setiap penyerahan obat harus disertai informasi. Dan tentunya informasi tentang obat harus disampaikan oleh orang yang kompeten di bidang obat, yaitu apoteker. Informasi obat tetap tersampaikan oleh apoteker walaupun yang mengantarkan obat adalah kurir.

2. Waktu tunggu antrian obat non racikan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

Hasil inovasi ini menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) waktu tunggu antrian obat non racikan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor adalah <30 menit dimana rentang waktunya antara 8-15 menit, sedangkan pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu ditemukan hasil bahwa seluruhnya (100%) waktu tunggu antrian obat adalah >30 menit dengan rentang 36-45 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah waktu dari pasien memberikan resep sampai pasien menerima obat non racikan, dimana resep obat non racikan ini ialah obat tanpa melakukan tahap peracikan terlebih dahulu oleh tenaga kefarmasian yang berada dalam instalasi farmasi (Amaliany et al., 2018).

Pada kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu, maka pasien akan mengikuti seluruh proses mulai dari mendapatkan resep dari dokter, skrining resep, pengambilan obat oleh petugas, penulisan etiket, pengemasan sampai di penyerahan obat disertai pemberian KIE. Inovasi Sobat Antar ObatKu merupakan layanan antar obat sangat membantu agar pasien tidak perlu mengantri lama di fasilitas kesehatan. Waktu tunggu standar untuk resep diatur oleh Kementerian Kesehatan: maksimal 30 menit untuk obat non-racikan. Perbedaan waktu dimana kelompok yang tidak menerapkan Inovasi Sobat Antar ObatKu lebih lama dibandingkan dengan kelompok yang menerapkan Inovasi Sobat Antar ObatKu dikarenakan dari proses penerimaan resep sampai penyerahan obat, hanya penerimaan obat dari dokter dan skrining obat saja yang ditunggu oleh

pasien, sedangkan proses selanjutnya sampai penerimaan obat oleh pasien dilakukan oleh jasa pengiriman dalam hal ini adalah Kurir.

3. Rata-rata lama waktu tunggu antrian obat pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

Rata-rata waktu tunggu antrian obat yang diperoleh pada kelompok yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu adalah 59,2 menit untuk obat racikan dan 38,7 menit untuk non racikan, sedangkan rata-rata waktu tunggu pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu adalah 10,1 menit obat non racikan dan 15,1 menit untuk obat racikan.. Hasil tersebut memenuhi Standar Pelayanan Minimal Di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi obat non racikan < 30 menit dan racikan < 60 menit. Hasil inovasi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 yaitu waktu tunggu > 30 menit yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan waktu tunggu $\leq$ 30 menit yaitu sebanyak 23 resep (28%) dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 36 menit, lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit(Susilawati, 2023).

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Holo et al, 2023) waktu pelayanan resep obat racikan adalah 41,08 menit, dan waktu pelayanan resep obat non racikan adalah 24,07 menit. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainuddin Surakarta telah memenuhi persyaratan berdasarkan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit yaitu $\leq$ 30 menit untuk resep non racikan dan $\leq$ 60 menit untuk resep racikan(Lestari, 2025). Penelitian yang sama sebelumnya juga menunjukkan rata-rata waktu tunggu yang didapatkan untuk pelayanan resep obat racikan yaitu selama 26,85 menit dimana hal tersebut juga sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan yaitu $\leq$ 60 menit (Menkes RI, 2008).(Ardiansyah et al., 2023)

4. Kepuasan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan metode Sobat Antar ObatKu

Hasil pengambilan data untuk kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu ditemukan lebih dari setengah (53,3%) pasien dengan antrian obat racikan mengatakan puas dan sebagian kecil mengatakan cukup puas dan sangat puas. Berbeda dengan pasien dengan antrian obat non racikan dimana lebih dari setengah (56,7%) mengatakan cukup puas dan sebagian kecil mengatakan puas dan sangat puas. Untuk kelompok yang tidak menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu ditemukan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada kurang dari setengah (33,3%) pasien dengan antrian obat racikan mengatakan tidak puas dan sebagian kecil masing-masing mengatakan sangat tidak puas (20%), cukup puas (26,7%) dan puas (20%).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum obat diantar tepat waktu, masih ada beberapa pasien mengalami keterlambatan. Ketepatan waktu sangat penting karena berhubungan langsung dengan kontinuitas pengobatan pasien. Faktor jarak, jumlah resep, dan keterbatasan tenaga pengantar kemungkinan memengaruhi keterlambatan. Oleh sebab itu, manajemen distribusi obat perlu ditingkatkan, misalnya dengan menambah petugas atau membagi wilayah pengantaran lebih efisien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga menyebabkan komplain saat pelayanan rawat jalan, waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi masih lama, belum mencapai standar yang diharapkan oleh bagian mutu pelayanan rumah sakit.

Standar yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Hermina Tangerang adalah maksimal 10 menit untuk resep non racikan dan 20 menit untuk resep racikan. Pelayanan resep merupakan titik akhir pasien pada proses pelayanan kesehatan (Arini et al., 2020). Apabila terdapat layanan resep yang banyak akan menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggupun bisa lama dan mempengaruhi tingkat kepuasan dan minat pasien untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Selain itu dapat mengurangi kenyamanan pasien dimasa yang akan datang. Sumber daya manusia atau petugas farmasi dengan jumlah yang sedikit atau kurang terampil akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama (Wardani, 2018). Hasil uji T pada resep racikan menunjukkan $\text{sig}(2\text{-tailed}) = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan. Hasil yang sama ditemukan pada resep obat non racikan dimana hasil $\text{sig}(2\text{-tailed}) = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan pada kelompok yang menerapkan inovasi Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan. Lamanya waktu tunggu tentunya akan memberikan efek kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu layanan resep dengan tingkat kepuasan. Penyerahan obat yang terlalu lama akan menurunkan rasa puas pasien. Penyerahan obat yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu layanan obat (Prabasiwi, 2019).

Waktu tunggu pelayanan resep juga memengaruhi harapan pasien terhadap suatu pelayanan rumah sakit khususnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan salah satunya pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit maka pasien sebagai konsumen akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali ke rumah sakit sehingga dapat memengaruhi angka kunjungan rumah sakit. Selain itu juga tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar (Karma Maha Wirajaya & Rettobjaan Fina Carla, 2022).

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien telah terbukti dalam penelitian sebelumnya. Pengamatan peneliti juga menemukan bahwa waktu tunggu yang singkat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Faktor ini penting karena waktu tunggu yang panjang dapat

mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Dengan demikian, menjaga waktu tunggu pelayanan pada tingkat yang sesuai dengan standar serta meningkatkan efisiensi pelayanan akan berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan rekomendasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Nova Auliyatul Faizah, Agus Susanto, 2022).

5. Pengaruh metode Sobat Antar ObatKu terhadap lama waktu tunggu antrian obat pasien rawat jalan di RSIA Glamor Husada

Hasil uji T pada resep racikan menunjukkan $\text{sig}(2\text{-tailed}) = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan antara waktu tunggu obat racikan pada kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan. Hasil yang sama ditemukan pada resep obat non racikan dimana hasil $\text{sig}(2\text{-tailed}) = 0,000 < 0,05$; artinya ada perbedaan antara waktu tunggu obat non racikan kelompok yang menerapkan metode Sobat Antar ObatKu dan yang tidak menerapkan.

Waktu tunggu proses pelayanan resep adalah waktu yang dihitung mulai dari pasien membawa resep lalu menyerahkan kepada petugas farmasis untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien. Proses pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep yang berarti resep diserahkan dan diterima oleh Apoteker ataupun petugas farmasi. Pelayanan resep dilanjutkan dengan skrinning resep yaitu kegiatan Apoteker dalam mengkaji sebuah resep yang meliputi pengkajian administrasi, farmasetik, dan klinis. Khusus pasien yang menggunakan pembayaran tunai harus menunggu lebih lama pada proses skrinning resep dibandingkan dengan pasien yang menggunakan penjamin BPJS karena pada proses tersebut harga obat pada resep harus di input terlebih dahulu kedalam sistem setelah itu pasien harus membayar ke kasir. Setelah skrinning resep dan pembayaran dilanjutkan dengan proses pengambilan obat yang dilakukan oleh petugas farmasi. Selanjutnya proses peracikan obat, peracikan obat dilakukan apabila dalam resep terdapat perintah meracik yang diartikan sebagai mencampur beberapa bahan untuk dijadikan obat. Proses selanjutnya yaitu penulisan etiket yang berarti proses membuat informasi obat secara tertulis. Kemudian dilanjutkan dengan proses pengemasan yaitu proses membungkus dengan tujuan melindungi obat yang dilengkapi dengan penempelan etiket. Proses pelayanan resep yang terakhir yaitu penyerahan obat dan informasi oleh Apoteker kepada pasien (Ardiansyah et al., 2023).

Pengantaran obat ke rumah pasien merupakan salah satu solusi adanya kerumunan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Selain mengurangi kerumunan juga akan mempercepat waktu tunggu pasien terhadap layanan obat di Instalasi Farmasi. Pasien dari poliklinik Rumah Sakit untuk menebus resep obatnya ke Instalasi Farmasi, langsung bisa pulang dengan hanya menginformasikan alamat saja. Pasien menunggu di rumah, obat akan diantarkan oleh petugas dari Rumah Sakit. Program ini gratis tidak berbayar, sehingga masih membatasi jarak pengantaran (Susilawati, 2023). Setelah Program ini berjalan, paling tidak kerumunan massa berkurang. Seperti tujuan awal program ini yaitu menghindari terjadinya kerumunan. Inovasi jasa antar obat juga dapat mengurangi jumlah orang yang mengunjungi lingkungan rumah sakit dan mempersingkat masa pasien rawat jalan di rumah sakit,

sehingga mengurangi resiko penyebaran virus lain (Nova Auliyatul Faizah, Agus Susanto, 2022).

Sejalan dengan layanan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong telah menggunakan inovasi layanan antar obat bernama YANTARO untuk pasien rawat jalan. Layanan ini memungkinkan obat diantarkan langsung ke rumah pasien, sehingga pasien tidak perlu antre lama di instalasi farmasi. Layanan YANTARO mulai diperkenalkan pada November 2023 dan resmi beroperasi sejak 4 Desember 2023. Layanan ini diharapkan meningkatkan kemudahan pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Namun, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya masih terbatas, sehingga perlu dilakukan penelitian empiris(Rahajeng Siti Nur Rahmawati, 2025)

SIMPULAN

Penerapan inovasi Sobat Antar ObatKu di RSIA Glamor Husada berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan kefarmasian dengan menurunkan waktu tunggu pelayanan obat racikan maupun obat non racikan pada pasien rawat jalan. Kelompok pasien yang menggunakan metode Sobat Antar ObatKu memiliki waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan kelompok yang tidak menggunakan metode tersebut. Selain itu, inovasi ini juga meningkatkan tingkat kepuasan pasien melalui kemudahan akses dan kenyamanan dalam memperoleh obat.

SARAN

- 1) Manajemen rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan metode Sobat Antar ObatKu karena terbukti mampu memperpendek waktu tunggu pelayanan obat dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.
- 2) Perlu dilakukan pengaturan sumber daya manusia dan alur kerja yang efektif untuk menjaga konsistensi waktu tunggu pelayanan, baik untuk obat racikan maupun nonracikan.
- 3) Perlu dilakukan pengaturan sumber daya manusia dan alur kerja yang efektif untuk menjaga konsistensi waktu tunggu pelayanan, baik untuk obat racikan maupun nonracikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Universitas Noor Huda Mustofa, RSIA Glamor Husada yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliany, A., Hidana, R., & Maryati, H. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 1(1). <https://doi.org/10.32832/pro.v1i1.1421>
- Ardiansyah, Fitriani, E., & Angin, M. P. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Jurnal Kesehatan Marendeng | 288

- Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 12(2), 69–76. <https://doi.org/10.51887/jpfi.v12i2.1815>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Karma Maha Wirajaya, M., & Rettobjaan Fina Carla, V. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408–415. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK408>
- 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. *Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 1(7), 1–7. <https://doi.org/10.4212/cjhp.3438>
- Lestari, A. A. (2025). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non Racikan Pada Pasien Bpjs Rawat Jalan Di RSUD Dr. *Jurnal Kesehatan*, 2(9), 28–42.
- Nova Auliyatul Faizah, Agus Susanto, A. A. B. (2022). kepuasan pasien, pemberian informasi obat, puskesmas. *Politeknik Harapan Bersama Tegal*.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Prabasiwi, S. P. dan A. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Sari Prabandari dan 1 Adilla Prabasiwi Politeknik Harapan Bersama Email : sariprabandari.sp@gmail.com Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang. *Jurnal Farmasi Galenika Vol.*, 6(73), 135–141.
- Rahajeng Siti Nur Rahmawati. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Layanan Antar Obat (Yantaro) Depo Farmasi Rawat Jalan Di RSUD H. Badaruddin Kasim TabalonG. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 8(November), 391–406. <https://doi.org/10.36387/jifi.v8i2.2850>
- Sudhasni, Y., Sandra, C., & Herawati, Y. T. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Gancang Aron dengan Metode Importance Performance Analysis di RSUD Blambangan. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(2), 190–201. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i2.310>
- Susilawati, H. (2023). *Gatot Sehat Kabupaten Gunungkidul Tahun 2023*.
- Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, & Fitra Yeni. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.
- Wardani, H. A. (2018). Profil Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Rawat Jalan Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Farmasi Pelamonia/Journal Pharmacy Of Pelamonia*, 53–56.
- Yulia, R., Hartono, R., Indrayanti, M., Ayumuyas, N. P., & Herawati, F. (2025). Studying waiting time in pharmacy: A strategy for improving patient satisfaction. *MethodsX*, 14(December 2024), 103282. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2025.103282>