

# ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021

Diah Larasati<sup>1</sup>, Dwi Nurmawaty<sup>2</sup>, Gisely Vionalita<sup>3</sup>, Erlina Puspitaloka Mahadewi<sup>4</sup>

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510

Email : [diahlarasati80@gmail.com](mailto:diahlarasati80@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan resep non racikan pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah masih mengalami kendala waktu tunggu yang lama terutama di jam sibuk. Berdasarkan data observasi rata-rata waktu tunggu pelayanan mencapai 36 menit dimana standar waktu tunggu untuk resep non racikan adalah  $\leq 30$  menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu dan faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah tahun 2021. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilanjutkan dengan kualitatif (*mix methods*) dengan desain *Explanatory Sequential*. Hasil penelitian dari lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan  $> 30$  menit (lama) yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan yang  $\leq 30$  menit (normal) yaitu sebanyak 23 resep (28%). Rata-rata yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu 36 menit, dan lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif penyebab lamanya waktu tunggu diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia terutama disaat jam sibuk dan ada pegawai yang libur atau mendapatkan pelatihan sehingga tidak masuk, seringnya jaringan yang lambat dan sistem BPJS ke Kimia Farma Apotek yang masih belum terbridging dengan sempurna juga menjadi penyebab dari lamanya waktu tunggu karena petugas menjadi terhambat saat harus melakukan registrasi pasien ke sistem, selain itu ketidaktahuan mengenai alur, syarat dan pengambilan obat di Apotek dari pihak RS hingga Faskes 1 menyebabkan adanya ketidaksamaan informasi hal ini membuat petugas apotek harus mengedukasi ulang kepada pasien sehingga waktu tunggu pun menjadi lebih lama. Diharapkan adanya keselarasan antara jumlah SDM dengan beban kerja, adanya perbaikan sistem dan jaringan, kooridinasi antar pihak terkait sehingga mendukung percepatan pengambilan obat pasien PRB BPJS Kesehatan.

**Kata Kunci** : lama waktu tunggu, resep non racikan, pasien PRB BPJS Kesehatan.  
xv + 120 halaman : 2 gambar ; 4 tabel  
Pustaka : 25 (2011-2020)

# TIME CONSUMABLE ANALYSIS OF NON-CONCOCTION PRESCRIPTION SERVICES FOR PATIENT OF REFERBACK PROGRAM (PRB) BPJS KESEHATAN AT KIMIA FARMA KARANG TENGAH PHARMACY IN 2021

Diah Larasati<sup>1</sup>, Dwi Nurmawaty<sup>2</sup>, Gisely Vionalita<sup>3</sup>, Erlina Puspitaloka Mahadewi<sup>4</sup>

Public Health Study Program, Faculty of Health Sciences, Esa Unggul University  
Unggul Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510

Email : [diahlarasati80@gmail.com](mailto:diahlarasati80@gmail.com)

## ABSTRACT

*Non-concoction prescription services for Peserta Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan patients at Kimia Farma Karang Tengah Pharmacy are still experiencing long waiting times, especially during peak hours. Based on observation data, the average waiting time for service is 36 minutes, where the standard waiting time for non-concoction recipes is 30 minutes. This study aims to analyze the length of waiting time and factors related to the waiting time for non-concoctioned prescription services for BPJS Kesehatan PRB patients at Kimia Farma Karang Tengah Pharmacy in 2021. This research is a type of quantitative research followed by qualitative (mix methods) with an Explanatory Sequential design. The results of the research from the length of waiting time for non-concoction prescription services > 30 minutes (long) as many as 59 prescriptions (72%), while the lowest proportion of waiting time for non-concoction prescription services for BPJS Kesehatan PRB patients is 30 minutes (normal), which is 23 prescriptions. (28%). The average obtained from the results of this study is 36 minutes, and the maximum waiting time is 50 minutes while the minimum waiting time is 10 minutes. Based on the results of qualitative research, the causes of long waiting times include the lack of human resources, especially during peak hours and there are employees who are on leave or receive training so they don't come in, often the network is slow and the BPJS system to Kimia Farma Pharmacy is still not perfectly bridged make the length of waiting time because the officers become hampered when they have to register patients to the system, besides that ignorance of the flow, requirements taking medicine at the pharmacy from the hospital to Health Facilities 1 causes an information imbalance, this makes the pharmacy staff have to re-educate to the patient so that time wait even longer. It is hoped that there will be harmony between the number of human resources and the workload, the improvement of systems and networks, coordination between related parties so as to support the acceleration of non-concoction medicine services for patient PRB BPJS Kesehatan.*

**Keywords** : long waiting time, non-concoction prescription, BPJS Kesehatan PRB patients.

xv + 120 page : 2 picture ; 4 table

Bibliography : 25 (2011-2020)