

ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK SINDHU FARMA

Linda Rebeccawati¹, Risma Sakti Pambudi², Khotimatul Khusna³
Program Studi Farmasi Universitas Sahid⁴

¹ Email: lindarebecca2310@gmail.com

^{2*} Email: rismasaktip@gmail.com

³ Email: khotimatul.usahid@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma dan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimal Apotek yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode desain observasional yang menggunakan analisis deskriptif. Sampel diambil sebanyak 100 resep pada bulan Desember 2023 – Januari 2024. Data primer dikumpulkan langsung melalui pengamatan (observasi) menggunakan *stopwatch* dan jam untuk mengukur lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma serta menggunakan lembar observasi untuk mencatat hasil data penelitian yang diperoleh. Data penelitian diolah dan dihitung rata – rata waktu tunggu pelayanan resep. Pada penelitian didapatkan total keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep racikan dengan jumlah resep sebanyak 12 resep nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 15 menit dan waktu tunggu pelayanan resep jadi atau resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 88 resep nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 6,82 menit. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di Apotek yaitu <15menit untuk resep jadi dan <30 menit untuk resep racikan.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan, Resep, Waktu Tunggu

ABSTRACT

Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health service practice, and is one component that has the potential to cause patient dissatisfaction. The aim of this research is to analyze the long waiting time for prescription services at the Sindhu Farma Pharmacy and its compliance with the Minimum Pharmacy Service Standards based on Minister of Health Regulation Number 73 of 2016. This research uses an observational design method that uses descriptive analysis. Samples were taken of 100 recipes in December 2023 – January 2024. Primary data was collected directly through observation using a stopwatch and clock to measure the length of waiting time for prescription services at the Sindhu Farma Pharmacy and using an observation sheet to record the results of the research data obtained. The research data was processed and the average waiting time for prescription services was calculated. In the research, it was found that the total waiting time for services for concocted prescriptions with a total of 12 prescriptions, the average waiting time value was 15 minutes and the waiting time for services for ready-made prescriptions or non-concocted prescriptions with a total of 88 prescriptions, the average waiting time value was 6,82 minutes. Based on the research results, it was concluded that the average waiting time for prescription services at the Sindhu Farma Pharmacy was in

accordance with the Minimum Service Standards in Pharmacies, namely <15 minutes for ready-made prescriptions and <30 minutes for mixed prescriptions.

Keywords: *pharmacy, service, waiting time, prescription*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen (Depkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien, dimana dengan menunggu waktu yang lama akan menurunkan ketidakpuasan pasien (Laeliyah, 2017). Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Oleh karena itu dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Nurjanah, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan adalah <15menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu <30menit (Kemenkes RI, 2016).

Sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya ruang tunggu, sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat (Elizabeth, 2019). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisa lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu berapa lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma dan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimal di Apotek menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain observasional yang menggunakan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan suatu subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam lembar observasi. Populasi merupakan jumlah dari semua obyek atau satuan individu yang diamati dalam penelitian (Ghozali, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh resep umum dan BPJS yang ditebus di Apotek Sindhu Farma. Sampel merupakan bagian dari populasi (Ghozali, 2016). Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 resep yang sudah dihitung menggunakan rumus *lemeshow*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah jam dan *stopwatch*, lembar observasi untuk pencatatan waktu tunggu. Variabel dalam penelitian ini termasuk variabel tunggal yaitu lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma. Kesimpulan data yang telah diperoleh lalu dianalisis dengan menghitung nilai rata – rata (*mean*) waktu tunggu pelayanan resep dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan:

- X = Waktu rata-rata
 $\sum Xi$ = Jumlah waktu pelayanan resep
 n = Jumlah resep

Penilaian waktu tunggu pelayanan resep disajikan dalam bentuk tabel dan hasilnya dapat dikatakan memenuhi persyaratan apabila sesuai dengan Surat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal Apotek, yaitu:

- Resep obat racikan memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan <30 menit.
- Resep obat jadi memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan <15 menit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (Kemenkes RI, 2017).

Tabel 1. Jumlah Resep di Apotek Sindhu Farma

Jenis Resep	Jumlah	Presentase
-------------	--------	------------

Resep Racikan	12	12 %
Resep Jadi	88	88 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa penelitian Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Sindhu Farma terdapat 2 (dua) jenis waktu tunggu pelayanan resep yang sudah diteliti yang terdiri dari resep racikan dan resep jadi. Berdasarkan rumus *lemeshow* jumlah target sampel yang diambil yaitu sebesar 100 resep. Target jumlah sampel yang telah didapatkan yaitu berjumlah 12 resep racikan terdiri dari 11 resep umum dan 1 resep BPJS dan 88 resep jadi terdiri dari 83 resep umum dan 5 resep BPJS. Adapun total keseluruhan resep sudah memenuhi target jumlah sampel. Adapun jenis resep terbanyak yang didapatkan dari penelitian ini adalah resep jadi atau resep non racikan yang sebesar 88 resep. Hasil ini menunjukan bahwa perbandingan jumlah resep obat racikan sangat sedikit dibandingkan dengan resep obat jadi, hal ini dikarenakan resep obat racikan dalam penggunaannya, biasanya lebih dikaitkan dengan pasien anak. Kurangnya resep obat racikan yang diperoleh dikarenakan kurangnya pasien anak yang menerima resep obat racikan dari dokter dalam bentuk sediaan puyer maupun sediaan kapsul namun lebih banyak menerima resep obat non racikan seperti obat jadi serta jumlah kunjungan pasien anak dibawah umur (17 tahun) lebih sedikit daripada pasien dewasa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurjanah (2016) tentang Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu. Prof. Dr. R.D Kandou Manado menunjukan bahwa resep yang diterima untuk resep obat racikan sebanyak 8 resep sedangkan resep obat jadi sebanyak 92, hal ini terjadi karena pasien dewasa lebih banyak dengan rentang umur 25 – 34 tahun sebanyak 34 pasien dengan presentase sebesar 34% yang menunjukan bahwa pasien dewasa lebih banyak menerima resep obat jadi.

2. Jenis Kelamin Pasien

Gender merupakan gambaran pola perilaku dari laki – laki dan perempuan yang diakui oleh kehidupan sosial (Rosmalia dan Yustiana, 2017).

Tabel 2. Jenis Kelamin Pasien di Apotek Sindhu Farma

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	86	86 %
Wanita	14	14 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa, pasien yang menebus obat di Apotek Sindhu Farma sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 85 pasien (85%) dan wanita sebanyak 15 pasien (15%), hal ini menunjukan bahwa pasien yang menebus obat ke Apotek Sindhu Farma sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Penelitian ini

mendapatkan hasil yang sama dengan penelitian Andi (2023) menyatakan bahwa pasien dengan jenis kelamin laki – laki lebih cenderung tertutup dibandingkan dengan pasien dengan jenis kelamin perempuan. Laki – laki lebih tertutup dengan masalah yang dihadapinya, sedangkan perempuan lebih cenderung untuk bercerita. Pasien dengan jenis kelamin laki – laki berpikir bahwa masalah yang dihadapinya adalah suatu kesalahan yang memalukan, hal itu membuatnya cenderung menutup diri dari lingkungan. Pada umumnya perempuan lebih memperhatikan akan kondisi kesehatannya, sedangkan laki – laki sering tidak peduli dengan kesehatan dan meremehkan kondisi tubuh mereka, walaupun sudah terkena penyakit tertentu tetapi mereka tidak memeriksakan kesehatannya secara teratur (Waluyo dan Budhi, 2013).

3. Status Pembayaran Pasien

Tabel 3. Status Pembayaran Pasien di Apotek Sindhu Farma

Status Pasien	Jumlah	Presentase
Umum	94	94%
BPJS	6	6%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa, pasien yang menebus obat di Apotek Sindhu Farma yaitu pasien umum berjumlah 94 pasien (94%) dan pasien BPJS sebanyak 6 pasien (6%). Adapun faktor yang mempengaruhi hal ini karena rata-rata obat yang ditebus ke Apotek Sindhu Farma tidak dijamin oleh BPJS karena merupakan obat-obat tertentu seperti obat penenang untuk mengatasi gangguan jiwa, kecemasan dan gangguan panik yang langsung bekerja pada sistem otak dan sistem syaraf pusat untuk menghasilkan efek menenangkan. Hasil ini sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rawandi (2021) tentang Gambaran Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani menunjukkan bahwa seluruh resep racikan BPJS dan non BPJS sudah sesuai standar (66,67%) serta resep jadi BPJS dan non BPJS sudah sesuai standar (94,48%), hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan rerata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan baik BPJS maupun non BPJS.

4. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan jumlah total waktu pelayanan obat di Apotek Sindhu Farma yang dimulai saat pasien datang menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Hasil rata – rata waktu tunggu dan Standar Pelayanan Minimal pada Apotek dapat dilihat pada tabel 4

Tabel 4.4. Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Sindhu Farma

Jenis Resep	Jumlah Rata-Rata (menit)	Standar Pelayanan Minimal
-------------	-----------------------------	------------------------------

Resep Racikan	Umum	14,91	≤ 30 menit
	BPJS	16	
	Rata - Rata	15	
Resep Jadi	Umum	6,72	≤ 15 menit
	BPJS	8,4	
	Rata - Rata	6,82	

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Apotek yaitu Resep Racikan ≤ 30 menit dan waktu rata – rata yang didapatkan Resep Racikan Umum adalah 14,91 menit, sedangkan untuk Resep Racikan BPJS adalah 16 menit serta Resep Jadi ≤ 15 menit dan waktu rata – rata yang didapatkan Resep Jadi Umum sebesar 6,72 menit dan resep Jadi BPJS sebesar 8,4 menit. Adapun waktu total rata - rata keseluruhan waktu tunggu masing – masing untuk Resep Racikan dan Resep Jadi adalah 15 menit dan 6,82 menit. Adapun resep yang ditebus di Apotek Sindhu Farma terdiri resep racikan umum, racikan BPJS, jadi umum dan jadi BPJS dengan hasil rata – rata waktu tunggu pelayanan resep racikan umum 14,91 menit, resep racikan BPJS 16 menit, resep jadi umum 672 menit dan resep jadi BPJS 8,4 menit. Hal ini menunjukkan pada penelitian ini memiliki waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan, karena pada waktu tunggu ini hasil yang didapatkan tidak lebih dari standar pelayanan resep dan lebih cepat dari standar yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Jika dibandingkan dengan penelitian lain oleh Shakina (2022) tentang Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Kebalenan Tahun 2022 menunjukkan nilai rata – rata yang diperoleh untuk resep racikan adalah 12,31 menit sedangkan nilai rata – rata resep non racikan adalah 5,01 menit. Penelitian lain oleh Margaritha (2014) tentang Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Pondok Sehat Kota Kupang menghasilkan rata – rata waktu tunggu pelayanan resep pada obat racikan 21 menit dan resep obat jadi yaitu 13,5 menit. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa setiap Apotek terdapat perbedaan waktu tunggu pelayanan resep.

Menurut penelitian Puspita, dkk (2018) faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang pertama yaitu jenis resep. Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan resep jadi atau resep non racikan. Adapun faktor ini dikarenakan resep racikan memerlukan waktu lebih lama tidak haanya mempersiapkan obat saja tetapi perlu untuk melakukan perhitungan dosis obat, serta peracikan obat. Faktor lain yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), faktor manajemen serta faktor metode. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah faktor kurangnya Tenaga Teknis Kefarmasian seperti Asisten Apoteker, tidak adanya Apoteker Penanggung Jawab Apotek. Faktor menejemen yang menjadi permasalahan berdasarkan hasil observasi adalah tidak baiknya manajemen pengadaan obat, mulai dari

bagaimana obat diadakan, diterima, disimpan, didistribusikan dan dimusnahkan. Obat sering ditemukan dalam jumlah stok yang tidak sesuai (obat habis) sehingga berdampak kepada lama waktu tunggu pelayanan resep. Faktor metode juga menjadi salah satu faktor penyebab tidak tercapainya standar pelayanan oba tatas resep dokter di Instalasi Farmasi. (Faulin, 2019)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Desember 2023 – Januari 2024 di Apotek Sindhu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Apotek, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Waktu tunggu pelayanan resep racikan dengan jumlah resep sebanyak 12 resep dan nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 15 menit.
- 2) Waktu tunggu pelayanan resep jadi dengan jumlah resep sebanyak 88 resep dan nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 6,82 menit.
- 3) Rata – rata waktu tunggu pelayanan resep racikan umum 14,91 menit dan resep racikan BPJS 16 menit.
- 4) Rata – rata waktu tunggu pelayanan resep jadi umu 6,72 menit dan resep jadi BPJS 8,42 menit.
- 5) Waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun resep jadi di Apotek Sindhu Farma sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di Apotek yaitu <15 menit untuk resep jadi dan <30 menit untuk resep racikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, N. 2018. *Hubungan Karakteristik Psikologis Jenis Kelamin dengan Frekuensi Kekambuhan Pada Pasien Skizofrenia di Poliklinik Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta*. Yogyakarta : Universitas' Aisyiyah.
- Depkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Elizabet, Y. 2017. *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Faulin , dkk. 2019. *Analisis Waktu Tunggu Pleyanan Resep Pasien JKN Rawat Jalan di Unit Farmasi RS. Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru*. Jurnal Akrib Juara. Vol. 4, No.3
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kemenkes RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017. *Apotek*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Laeliah, dan Heru Subekti. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Indramayu : Jurnal Kesehatan Nasional.
- Nurjanah, I. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 5 No. 1 FEBRUARI 2016 ISSN 2302 – 2493.
- Puspita, Marlia Maya, Ade Maria Ulfa, dan Robby Chandra P. 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Bpjs Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsia Anugrah Medical Center Metro*. Jurnal Farmasi Mahalayati. Vol. 1(2). pp: 88-95.
- Rawandi. 2021. *Gambaran Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD DR. Murjani*. Skripsi. Universitas Ngudi Waluyo.
- Shakina, S. 2022. *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Kebalenan Tahun 2022*. Diploma Thesis. Stikes Banyuwangi.