

## **EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT RACIKAN DAN NON RACIKAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK**

**Depi Yuliana<sup>1\*</sup>, Faizul Bayani<sup>2</sup>, Dedent Eka Bimmaharyanto<sup>3</sup>, Lelie Amalia Tusshaleha<sup>4</sup>, Syamsul Rahmat<sup>5</sup>, Meilynda Pomeistia<sup>6</sup>, dan Recta Olivia Umboro<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,&6</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin, Indonesia

<sup>7</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Bumigora, Indonesia

\*E-Mail : [depiyuliana@gmail.com](mailto:depiyuliana@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i2.4950>

Submit: 10-11-2021; Revised: 22-11-2021; Accepted: 14-12-2021; Published: 30-12-2021

**ABSTRAK:** Kualitas layanan kesehatan masih belum optimal, terutama dalam hal ketidakpuasan pasien pada layanan obat di apotek. Sistem yang lebih efisien dapat dibangun hanya jika telah dilakukan evaluasi waktu tunggu pada apotek-apotek yang menyediakan resep obat bagi pasien. Studi ini bertujuan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di apotek untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek. Dalam studi ini, apotek Angkasa Farma menjadi subjek evaluasi. Penelitian dilakukan dengan desain observasional menggunakan analisis deskriptif. Data lama waktu tunggu yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu, ini untuk dua jenis obat (obat jadi dan obat racikan). Hasil studi berdasarkan jumlah sampel 100 resep racikan dan 100 resep non racikan adalah jumlah resep yang memenuhi standar untuk resep racikan sebanyak 37 resep dan untuk resep non racikan sebanyak 95 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Pelayanan Resep Pasien, Apotek.

**ABSTRACT:** The quality of health services is still not optimal, especially in terms of patient dissatisfaction with drug services at pharmacies. A more efficient system can be built only if the waiting time evaluation has been carried out at pharmacies that provide drug prescriptions for patients. This study aims to evaluate the waiting time for prescription services at pharmacies to achieve patient satisfaction with drug services at pharmacies. In this study, Angkasa Farma's pharmacy became the subject of evaluation. The study was conducted with an observational design using descriptive analysis. The waiting time data obtained were then analyzed descriptively and compared with the minimum service standard of waiting time, this is for two types of drugs (prepared drugs and compound drugs). The results of the study based on a sample of 100 recipes and 100 non-concoction recipes are the number of recipes that meet the standards for prescription recipes as many as 37 recipes and for non-concoction recipes as many as 95 recipes. The average waiting time for concoction recipe services is 41.47 minutes and the average waiting time for non-concoction prescription services is 21.29 minutes. The average waiting time for non-concoction prescription services has met the standard, while the waiting time for blended prescription services has not met the standards according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia.

**Keywords:** Waiting Time, Patient Prescription Services, Pharmacies.



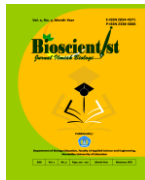
**Bioscientist : Jurnal Ilmiah Biologi** is Licensed Under a CC BY-SA [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Dikelola oleh : Program Studi Pendidikan Biologi

Fakultas Sains, Teknik, dan Terapan

Universitas Pendidikan Mandalika



## PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Di satu sisi, peningkatan kualitas layanan kesehatan telah menjadi perhatian besar bagi akademisi, profesional, dan praktisi layanan kesehatan. Banyak studi literatur yang menyelidiki kualitas layanan kesehatan dan masalah terkait seperti ketidakpuasan pasien karena waktu tunggu yang lama terutama dalam pelayanan resep pada pasien di apotek (Alodan *et al.*, 2020). Menurut sebuah studi bersama oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Bank Dunia pada tahun 2018, layanan kesehatan berkualitas buruk menghambat kemajuan dalam meningkatkan kesehatan di negara-negara di seluruh dunia (World Health Organization *et al.*, 2018).

Sebuah studi oleh Mosadeghrad (2013), mengeksplorasi perspektif pemangku kepentingan kesehatan tentang kualitas layanan dalam upaya untuk menetapkan definisi kualitas yang komprehensif yang dapat memenuhi semua harapan pemangku kepentingan dalam sistem perawatan kesehatan. Mengidentifikasi atribut kualitas dapat membantu semua pihak menetapkan dan memelihara program peningkatan kualitas yang berkesinambungan. Pemangku kepentingan meliputi klien, profesional, manajer, pembuat kebijakan, dan pembayar. Setelah tinjauan literatur yang luas, banyak definisi kualitas kesehatan yang berkaitan dengan masing-masing pemangku kepentingan ditemukan. Aspek pemangku kepentingan terkait pelayanan kesehatan adalah pasien pembayar, dimana salah satu aspek penyedia layanan kesehatan seperti apotek harus memberikan layanan terbaik pada pasien.

Studi sebelumnya (Abdelhadi & Shakoor, 2014) meneliti tentang pelayanan apotek dalam melayani pasien rawat jalan dan rawat inap. Penelitian mereka menerapkan teknik *Lean Manufacturing* untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengurangi waktu tunggu di kedua apotek tersebut. Teknik tersebut sebagai alat perbaikan yang meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pemberian layanan dengan membandingkan efisiensi antara dua apotek (apotek yang melayani pasien rawat jalan dan rawat inap). Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati alur kerja di kedua apotek tersebut selama seminggu. Dalam penelitian, mereka menggunakan alat metrik dalam *lean manufacturing* yang disebut *Takt Time* untuk mengukur efisiensi kedua apotek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apotek rawat inap lebih efisien daripada apotek rawat jalan, karena waktu tunggu pengisian resep rata-rata rawat jalan lebih baik daripada apotek yang melayani resep rawat jalan (Abdelhadi & Shakoor, 2014).

Layanan apotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi atau obat-obatan, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 (Permenkes Republik





Indonesia, 2016), dimana waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu bagian dari evaluasi mutu pelayanan di apotek, sehingga apotek tentunya harus memperhitungkan lama waktu tunggu pelayanan resep sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Hanya saja, waktu tunggu pasien rawat jalan untuk mendapatkan layanan obat di apotek sampai dengan saat ini masih menjadi masalah (Arafeh *et al.*, 2014). Tidak hanya di Indonesia, tetapi juga menjadi masalah di negara luar.

Efisiensi waktu tunggu di apotek penyedia resep disebabkan salah satunya oleh antrian pasien yang berkunjung ke apotek (Suss *et al.*, 2017). Studi oleh Alodan *et al.* (2020) yang melakukan survey pada apotek yang menyiapkan obat pada pasien rawat jalan menemukan bahwa: Pertama, apotek melayani semua klinik rawat jalan dan rata-rata waktu tunggu pasien antara 90 hingga 120 menit. Kedua, resep ditulis secara manual oleh dokter yang mungkin akan menyulitkan apoteker. Jumlah obat yang diresepkan antara 1500 hingga 1800 per hari. Ketiga, ukuran dan tata letak apotek tidak berkontribusi pada jumlah resep yang disiapkan dan jumlah pasien. Akhirnya, seluruh gudang farmasi didedikasikan untuk resep yang tidak diklaim (Alodan *et al.*, 2020). Di Indonesia, standar waktu tunggu yang ditentukan di dalam Permenkes melalui Standar Pelayanan Minimal yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit. Sistem yang lebih efisien dapat dibangun hanya jika telah dilakukan evaluasi waktu tunggu pada apotek-apotek yang menyediakan resep obat bagi pasien.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di apotek untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek. Dalam studi ini, apotek Angkasa Farma menjadi subjek evaluasi.

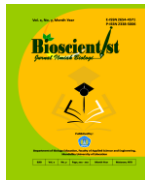
## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain observasional menggunakan analisis deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti secara sistematis, faktual dan akurat. Metode ini sering dianjurkan untuk penelitian sosial sains (Figueira *et al.*, 2021).

Variabel yang dianalisa pada penelitian ini adalah lama waktu tunggu pelayanan resep yang diberikan apotek Angkasa Farma kepada pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua resep dari dokter praktek yang ada di apotek, sedangkan sampel yang digunakan diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Ini merupakan suatu teknik penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Pada penelitian kesehatan, teknik *accidental sampling* sangat populer digunakan terutama ketika melakukan survey, atau observasi pada layanan dan kepuasan (Loureiro & Charepe, 2021).

Data lama waktu tunggu yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu, ini untuk dua jenis obat (obat jadi dan obat racikan). Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Evaluasi lama waktu tunggu pelayanan obat





dilakukan dengan menuliskan waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pelayanan farmasi, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 WITA s.d. 14.00 WITA merupakan jam sibuk pada rumah sakit, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (*delay*). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2021 di Apotek Angkasa Farma diperoleh data seperti disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Sampel Berdasarkan Klasifikasi Obat.**

| No.    | Klasifikasi | Sampel |
|--------|-------------|--------|
| 1      | Racikan     | 100    |
| 2      | Non Racikan | 100    |
| Jumlah |             | 200    |

Jumlah resep pada awal bulan Mei 2021 sebanyak 2000 resep yang terdiri dari resep racikan dan non racikan. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil untuk resep racikan sebanyak 100 sampel dan resep non racikan sebanyak 100 sampel.

**Tabel 2. Rata-rata Waktu Tunggu Resep Racikan dan Non Racikan.**

| No. | Jenis Resep | Jumlah | Rata-rata (Menit) |
|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1   | Racikan     | 100    | 41.47             |
| 2   | Non Racikan | 100    | 21.29             |

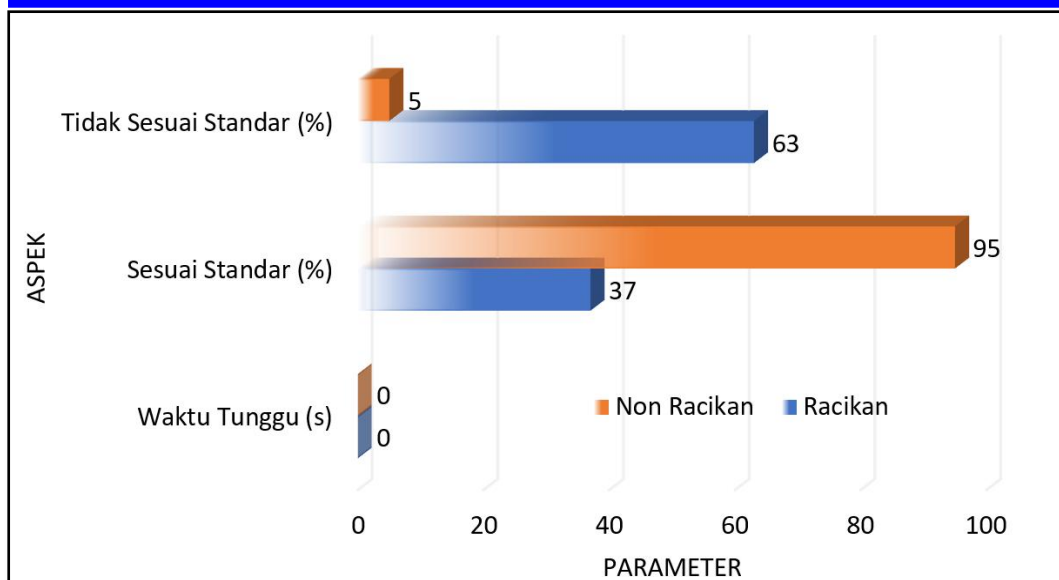
Hasil dari evaluasi ini didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan untuk resep racikan yaitu 41,47 menit dan untuk non racikan 21,29 menit. Selanjutnya, hasil kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 disajikan pada Tabel 3. Dan hasil secara keseluruhan disajikan pada Gambar 1.

**Tabel 3. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan dan Non Racikan.**

| No.    | Jenis Resep | Jumlah Resep | Klasifikasi Standar |                      |
|--------|-------------|--------------|---------------------|----------------------|
|        |             |              | Sesuai Standar      | Tidak Sesuai Standar |
| 1      | Racikan     | 100          | 37%                 | 63%                  |
| 2      | Non Racikan | 100          | 95%                 | 5%                   |
| Jumlah |             | 200          | 132                 | 68                   |

Berdasarkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat dalam Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 untuk obat racikan  $\leq 60$  menit dan obat non racikan  $\leq 30$  menit. Berdasarkan evaluasi didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan yang sesuai adalah 37 resep dan untuk waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang sesuai adalah 95 resep.





**Gambar 1. Hasil Studi Berdasarkan Jumlah Sampel 100 Resep Racikan dan Non Racikan Berdasarkan Parameter Waktu Tunggu dan Kesesuaian.**

Gambar 1 memperjelas hasil studi ini berdasarkan jumlah sampel 100 resep racikan dan 100 resep non racikan, jumlah resep yang memenuhi standar untuk resep racikan sebanyak 37 resep dan untuk resep non racikan sebanyak 95 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar Permenkes Nomor 129 Tahun 2008.

Apotek Angkasa Farma adalah apotek swasta yang bekerjasama dengan dokter untuk melakukan praktek antara lain praktek dokter umum, praktek dokter spesialis penyakit dalam, dan praktek dokter spesialis kulit dan kelamin. Waktu pelaksanaan praktek dokter di Apotek Angkasa Farma adalah mulai dari jam 16.00 WITA sampai dengan jam 20.00 WITA. Tenaga Kefarmasian yang bertugas melayani resep di Apotek Angkasa Farma berjumlah hanya 2 orang, sedangkan pada saat praktek dokter dimulai resep mulai masuk ke apotek dalam waktu yang bersamaan sehingga pada jam tersebut sering terjadi penumpukan resep baik itu resep racikan maupun resep non racikan. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang tertera pada Tabel 3 diperoleh bahwa, sebanyak 63% waktu tunggu pelayanan resep racikan tidak sesuai standar dan 95% waktu tunggu pelayanan resep non racikan sesuai standar. Hasil serupa nampaknya ditemukan juga pada apotek yang dikelola rumah sakit umum daerah, semisal pada RSUD Bhakti Dharma Husada, laporan farmasi pada tahun 2016 menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep apotek belum mencapai standar pelayanan minimal (SPM), yaitu untuk resep non racikan sebanyak 49% dan resep racikan sebanyak 47,1% (Margiluruswati, 2017). Sebagai pembandingan, studi oleh Reslina *et al.* (2021) melaporkan hasil studi serupa di Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Sampel sebanyak 349 resep (320 resep jadi dan 29 racikan) diambil





selama kurun waktu 1 bulan. Hasil menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep jadi rata-rata mencapai 36 menit 23 detik (ini tidak sesuai standar, seharusnya  $\leq 30$  menit), sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racik dengan rata-rata mencapai 1 jam 9 menit 48 detik (ini tidak sesuai standar, seharusnya  $\leq 60$  menit) (Reslina *et al.*, 2021).

Waktu tunggu pelayanan resep racikan yang tidak sesuai standar di Apotek Angkasa Farma dapat terjadi karena kurangnya jumlah tenaga kefarmasian saat melayani resep yang masuk ke apotek dan menumpuknya resep di waktu yang bersamaan. Pada pelayanan farmasi, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses pelayanan mulai dari penerimaan resep sampai penyerahan obat. Pada jam 11.00 WITA s.d. 14.00 WITA merupakan jam sibuk pada rumah sakit, sehingga pada jam tersebut resep-resep masuk secara bersamaan sehingga terjadi penumpukan resep (*delay*).

Pada proses *dispensing*, terdapat fase pengambilan obat, peracikan, penulisan e-tiket, dan pengecekan. Fase-fase tersebut harus dilakukan oleh orang yang berbeda-beda supaya tenaga teknis kefarmasian mampu berkonsentrasi pada bagiannya masing-masing serta menghindari terjadinya kesalahan. Pemberian e-tiket dilakukan dengan tulis tangan yang kemungkinan memakan waktu yang lama apabila dalam 1 resep terdapat banyak obat dan petugas yang menuliskan e-tiket hanya 1 orang, sehingga hal tersebut juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

## SIMPULAN

Hasil studi berdasarkan jumlah sampel 100 resep racikan dan 100 resep non racikan adalah jumlah resep yang memenuhi standar untuk resep racikan sebanyak 37 resep dan untuk resep non racikan sebanyak 95 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 41,47 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,29 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sudah memenuhi standar, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan belum memenuhi standar Permenkes Nomor 129 Tahun 2008.

## SARAN

Studi selanjutnya penting untuk melakukan eksplorasi dan menemukan metode terbaik untuk mengatasi masalah pelayanan kesehatan dalam konteks waktu tunggu pasien rawat jalan untuk mendapatkan layanan obat di apotek, setidaknya agar sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini, terutama tim riset, dan pihak apotek Angkasa Farma yang telah bersedia sebagai subjek evaluasi.





---

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdelhadi, A., and Shakoor, M. (2014). Studying the Efficiency of Inpatient and Outpatient Pharmacies Using Lean Manufacturing. *Leadership in Health Services*, 27(3), 255-267.
- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., and Alkhayyal, B. (2020). Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. *MethodsX*, 7, 100913.
- Arafeh, M., Barghash, M.A., Sallam, E., and Al-Samhour, A. (2014). Six Sigma Applied to Reduce Patients' Waiting Time in A Cancer Pharmacy. *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage*, 8(2), 105-124.
- Figueira, H.A., Figueira, O.A., Corradi-Perini, C., Martínez-Rodríguez, A., Figueira, A.A., da Silva, C.R.L., and Dantas, E.H.M. (2021). A Descriptive Analytical Study on Physical Activity and Quality of Life in Sustainable Aging. *Sustainability*, 13(11), 5968.
- Loureiro, F., and Charepe, Z. (2021). Satisfaction with Nursing Care: Influence of Sociodemographic Factors on A Sample of Hospitalised Children. *Annals of Medicine*, 53(sup1), S10-S11.
- Margiluruswati, P. (2017). Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3(2), 238.
- Mosadeghrad, A. (2013). Healthcare Service Quality: Towards A Broad Definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203-219.
- Permenkes Republik Indonesia. (2016). *Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek [JDIH BPK RI]*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114626/permenkes-no-73-tahun-2016>.
- Reslina, I., Pameswari, P., dan Nisa, R.A. (2021). Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUP DR. M. Djamil Padang. *Journal Academi Pharmacy Prayoga*, 6(1), 20-28.
- Suss, S., Bhuiyan, N., Demirli, K., and Batist, G. (2017). Toward Implementing Patient Flow in a Cancer Treatment Center to Reduce Patient Waiting Time and Improve Efficiency. *Journal of Oncology Practice*, 13(6), e530-e537.
- World Health Organization, Development, O. for E.C., and Development, I.B. for R. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>.

