

**ANALISIS WAKTU TUNGGU (*RESPON TIME*) PELAYANAN RESEP  
RACIKAN DAN RESEP NON RACIKAN DI APOTEK TARRIZA  
SIDOARJO**

**Miftahul Ahyar, Akademi Farmasi Surabaya**

**Silfiana Nisa Permatasari, Akademi Farmasi Surabaya**

**Nadia Aisah Mayzika, Akademi Farmasi Surabaya**

**ABSTRAK**

Lama waktu tunggu dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang sudah disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis waktu tunggu terhadap pelayanan resep racikan dan resep non racikan di Apotek Tarriza Sidoarjo periode Februari – Mei 2018. Parameter yang diamati adalah penomoran, verifikasi, dispensing, etiket, pengecekan, penyerahan, total, keterangan.

Penelitian bersifat observasional (non eksperimental) dengan pengumpulan data secara prospektif dan analisis secara deskriptif dengan periode penelitian selama 4 bulan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan resep racikan dan resep non racikan yang memenuhi kriteria penelitian.

Sebanyak 210 resep yang terdiri dari 105 resep racikan dan 105 resep non racikan. Bila dipisah menurut jenis racikan dan non racikan, maka rata-rata waktu tunggu resep racikan sebesar 18 menit 6 detik dan rata-rata waktu tunggu resep non racikan sebesar 17 menit 33 detik. Bila dikategorikan menurut standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 ada 210 resep sesuai standar. Bila dikategorikan menurut SOP Apotek ada 116 resep sesuai standar dan 94 resep tidak sesuai standar. Rata-rata waktu tunggu menurut tahap resep untuk resep racikan dan resep non racikan. Resep racikan *delay* penomoran 1 menit 9 detik, verifikasi 13 detik, dispensing 12 detik, etiket 1 menit 30 detik, pengecekan 14 detik, penyerahan 1 menit 6 detik. Sedangkan proses penomoran 3 menit 24 detik, verifikasi 33 detik, dispensing 6 menit 2 detik, etiket 44 detik, pengecekan 41 detik, penyerahan 3 menit 25 detik. Resep non racikan *delay* penomoran 1 menit 32 detik, verifikasi 26 detik, dispensing 14 detik, etiket 1

menit 2 detik, pengecekan 1 menit 2 detik, penyerahan 2 menit 49 detik. Sedangkan proses penomoran 3 menit 18 detik, verifikasi 32 detik, dispensing 2 menit 24 detik, etiket 52 detik, pengecekan 54 detik, penyerahan 3 menit 28 detik.

**Kata Kunci** : waktu tunggu, resep racikan, resep non racikan

## **ABSTRACT**

### **TIME WAITING ANALYSIS (*Response Time*) RECIPE SERVING SERVICE AND NON RECIPE RECIPE IN TARRIZA SIDOARJO**

**Miftahul Ahyar**

The length of waiting time may reflect a work process of a pharmaceutical worker in performing services that have been adapted to the situation and expectations of the patient. The purpose of this research is to analyze the waiting time to service of prescription recipe and non prescription recipe at Apriek Tarriza Sidoarjo period February - Mei 2018. The parameters observed are numbering, verification, dispensing, etiquette, checking, delivery, total, description.

The research was observational (non experimental) with prospective data collection and descriptive analysis with 4 months research period. This research is done by observation of recipe and non-prescribed recipes that meets the research criteria.

A total of 210 recipes consisting of 105 recipe prescriptions and 105 non-prescribed recipes. When separated according to the type of recipe prescriptions and non-prescribed recipes, the average waiting time prescribed recipe of 18 minutes 6 seconds and the average waiting time non recipe recipe for 17 minutes 33 seconds. When categorized according to the standards set forth in the Regulation of the Minister of Health No. 73 of 2016 there are 210 recipes according to the standard. When categorized according to Pharmacy SOP there are 116 recipes according to the standard and 94 recipes are not up to standard. Average waiting times according to prescription stages for non-concoction recipes

and prescriptions. Recipe deletion *delay* 1 minute 9 seconds, 13 seconds verification, 12 second dispensing, etiquette 1 minute 30 seconds, checking 14 seconds, delivery 1 minute 6 seconds. While the process numbering 3 minutes 24 seconds, 33 seconds verification, dispensing 6 minutes 2 seconds, etiquette 44 seconds, 41 seconds checking, 3 minutes 25 seconds submission. Non-concatenation recipe *delays* numbering 1 minute 32 seconds, verification 26 seconds, dispensing 14 seconds, etiquette 1 minute 2 seconds, checking 1 minute 2 seconds, submission 2 minutes 49 seconds. While the process numbering 3 minutes 18 seconds, 32 seconds verification, dispensing 2 minutes 24 seconds, etiquette 52 seconds, checking 54 seconds, 3 minutes 28 seconds submission.

**Keyword:** waiting time, recipe prescriptions, non prescribed recipes.

## **PENDAHULUAN**

Apotek Tarriza adalah apotek swasta yang dimiliki oleh perseorangan. Dimana pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apotek Tarriza terdiri dari penjualan obat dan alkes, baik pelayanan resep atau pelayanan non resep. Pelayanan resep di Apotek Tarriza dibagi menjadi 2 yaitu pelayanan resep racikan dan resep non racikan. Jumlah kunjungan pasien yang membawa resep di Apotek Tarriza lebih dari 100 resep per hari. Hal ini akan berpengaruh pada pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan resep. Di Apotek Tarriza lama waktu tunggu resep sangat penting dalam pelayanan kefarmasian. Sesuai yang tertuang pada Permenkes No. 73 Tahun 2016 sebagai bahan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Menurut Irawati Ointu Tahun 2013 dikutip dalam Ika Nurjanah Tahun 2016 lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang sudah disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Harianto (2005), pada 100 responden menunjukkan bahwa harapan responden terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta 72% dengan kategori tinggi. Sedangkan kenyataannya pelayanan resep yang diterima responden adalah 10%. Hasil ini menunjukkan pasien di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta pelayanan resepnya masih rendah, maka penelitian terhadap pelayanan resep khususnya dalam hal waktu tunggu obat perlu ditingkatkan karena sebagian pasien mengharapkan pelayanan resep yang cepat dan tepat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian mengenai “Analisis Waktu Tunggu (*Respon Time*) Pelayanan Resep Racikan dan Resep Non Racikan di Apotek Tarriza Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode prospektif dan menggunakan lembar pengumpulan data untuk mendapatkan data waktu tunggu ketika pasien mulai menaruh resep sampai pasien menerima obat tersebut. Sehingga diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan resep di Apotek Tarriza Sidoarjo. Serta mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian bersifat observasional (non eksperimental) dengan pengumpulan data secara prospektif dan analisis secara deskriptif dengan periode penelitian selama 1 bulan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan resep racikan dan resep non racikan yang memenuhi kriteria penelitian.

Pengamatan resep yang diamati adalah seluruh resep racikan dan resep non racikan yang dilayani di Apotek Tarriza Sidoarjo, yang akan diamati adalah waktu tunggu mulai dari penomoran, verifikasi, dispensing, etiket, pengecekan, penyerahan kemudian analisis data.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Resep terdiri dari resep racikan dan resep non racikan, rata-rata waktu tunggu resep racikan sebesar 18 menit 6 detik dan rata-rata waktu tunggu resep non racikan sebesar 17 menit 33 detik. Maka resep racikan memerlukan waktu yang lebih banyak.

**Tabel 1** Rata-rata total waktu tunggu menurut jenis racikan dan non racikan dalam menit

Jenis Resep	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)
Resep Racikan	18.6
Resep Non Racikan	17.33

Bila dikategorikan menurut standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Adapun waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar dapat dilihat pada tabel 2

**Tabel 2** Jumlah presentase resep yang sesuai dengan standar Permenkes

Jenis Resep	Standar Waktu menurut Permenkes	Tidak Sesuai Standar		Sesuai Standar			Jumlah Resep
		N	%	Rata-rata Waktu Pelayanan (menit)	N	%	
Racikan	15-30 menit	0	0%	18.6	105	100%	105
Non Racikan		0	0%	17.33	105	100%	105
Total		0					210

Bila dikategorikan menurut standar yang telah ditetapkan SOP Apotek. Adapun waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan standar dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3** Jumlah presentase resep yang sesuai dengan standar di Apotek Tarriza Sidoarjo

Jenis Resep	Standar Waktu menurut SOP	Tidak Sesuai Standar			Sesuai Standar			Jumlah Resep
		Rata-rata Waktu Pelayanan (menit)	N	%	Rata-rata Waktu Pelayanan (menit)	N	%	
Racikan	30 menit		0	0%	18.06	105	100%	105
Non Racikan	15 menit	17.15	94	90%	15.00	11	10%	105
Total			94			116		210

**Tabel 4** Rata-rata waktu tunggu menurut tahap resep untuk resep racikan dan resep racikan

Tahapan Resep	Waktu Tunggu (menit)	
	Resep Racikan	Resep Non Racikan

Penomoran	4.56	4.11
Verifikasi	0.46	0.59
Dispensing	6.14	2.38
Etiket	1.34	1.54
Pengecekan	0.55	2.01
Penyerahan	4.31	5.51

Untuk resep racikan, bila dilihat dari seluruh tahap, maka waktu tunggu yang paling lama adalah pada tahap dispensing. Sedangkan untuk resep non racikan, bila dilihat dari seluruh tahap, maka waktu tunggu yang paling lama adalah pada tahap penyerahan.

**Tabel 5** Rata-rata waktu tunggu menurut tahap resep untuk resep racikan dalam menit

Tahapan resep racikan (n=105)	Rata-rata (menit)		
	<i>delay</i>	N	Proses (n=105)
Penomoran	1.09	105	3.24
Verifikasi	0.13	4	0.33
Dispensing	0.12	9	6.02
Etiket	1.30	72	0.44
Pengecekan	0.14	3	0.41
Penyerahan	1.06	35	3.25

Bila dilihat dari alur waktu tunggu, maka untuk resep racikan dilihat bahwa waktu tunggu terlama adalah saat proses dispensing dan proses penomoran. Total waktu *delay* terbanyak adalah saat etiket, penomoran dan penyerahan. Proses dispensing merupakan proses yang paling lama dalam proses pelayanan resep dikarenakan banyaknya jumlah resep dan jumlah item obat yang harus disiapkan. Proses penomoran yang lama bisa disebabkan karena banyaknya pasien yang datang secara bersamaan dan menghitung harga obat. Waktu proses pemberian etiket ini dipengaruhi oleh jumlah resep dan jumlah item obat yang perlu diberi etiket. Pada saat proses penyerahan ini disertai dengan pemberian informasi obat bagi pasien yang memerlukannya.

**Tabel 6** Rata-rata waktu tunggu menurut tahapan resep untuk resep non racikan dalam menit

Tahapan resep non racikan (n=105)	Rata-rata (menit)		
	delay	N	Proses (n=105)
Penomoran	1.32	105	3.18
Verifikasi	0.26	14	0.32
Dispensing	0.14	7	2.24
Etiket	1.02	85	0.52
Pengecekan	1.02	37	0.54
Penyerahan	2.49	103	3.28

Untuk resep non racikan, bila dilihat dari tahapan pembuatan resep, maka waktu tunggu paling lama adalah pada tahap proses penyerahan. Delay yang paling lama terjadi pada saat penyerahan dan penomoran. Pada saat proses penyerahan ini disertai dengan pemberian informasi obat bagi pasien yang memerlukannya. Proses penomoran yang lama bisa disebabkan karena banyaknya pasien yang datang secara bersamaan dan menghitung harga obat.

Dilihat dari jumlah R/ (*recipe*). Pada resep racikan dan resep non racikan paling besar jumlah R/ adalah 3 dan 4, bahwa yang tidak sesuai dengan standar di Apotek adalah resep non racikan.

**Tabel 4.7** Jumlah R/ menurut standar Permenkes dan standar di Apotek pada Resep Racikan dan Resep Non Racikan

Jenis Resep	Jumlah R/	Standar Permenkes				Standar di Apotek Tarriza				
		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Racikan	1	0	0	2	1.9%	0	0%	2	1.9%	
	2	0	0	12	11.43%	0	0%	12	11.43%	
	3	0	0	39	37.14	0	0%	39	37.14	
	4	0	0	39	37.14	0	0%	39	37.14	
	5	0	0	11	10.48	0	0%	11	10.48	
	6	0	0	1	0.95%	0	0%	1	0.95%	
	7	0	0	1	0.95%	0	0%	1	0.95%	
			0	0			0	0%		
			0	0			0	0%		
			0	0			0	0%		

Non Racikan	1	0	0	3	2.86%	2	2.13%	1	9.09%
	2	0	%	14	13.33	1	12.76	2	18.18
	3	0	0	50	%	2	%	5	%
	4	0	%	33	47.62	4	47.87	3	45.45
	5	0	0	5	%	5	%	0	%
					31.43	3	31.94		27.27
					%	0	%		%
					4.76%	5	5.32%		0%
					0				
					%				

## SIMPULAN

Gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan dan resep non racikan sudah memenuhi standar waktu yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian di apotek yaitu 15-30 menit. Sedangkan gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan sudah memenuhi SOP Apotek yaitu  $\leq 30$  menit dan pelayanan resep non racikan masih melebihi SOP Apotek yaitu  $\geq 15$  menit.

Total waktu tindakan lebih besar dari total waktu proses baik pada resep racikan maupun resep non racikan.

Titik lamanya waktu tunggu pelayanan resep pasien terlihat pada waktu proses, pada resep racikan adalah pada proses dispensing dan penyerahan. Dan pada resep non racikan adalah pada proses penyerahan dan penomoran.

Permasalahan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pada pelayanan resep pasien di Apotek Tarriza Sidoarjo adalah kurang konfirmasi antara dokter dengan pihak petugas kefarmasian, sehingga petugas harus mengkonfirmasi kepada dokter penulis resep.

## RUJUKAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. **Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Ika Nurjanah, F. R. 2016. **Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma blu Prof. DR. R.D Kandou Manado**. Vol. 5 No. 1, Halaman : 363

Gupta, Prateek, Bobhate, Saurabh, and Shrivastava. 2011. **Determinants Of Self Medication Practices in an Urban Slum Community**. Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research Vol. 4, Issue 3 Harianto. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.