

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Resep Racikan di Apotek X Kota Mataram

Muhammad Dimas Arzy¹, Agriana Rosmalina Hidayati², Amira³
^{1,2}Universitas Mataram
dimsss.arzy@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan masih belum maksimal, terutama mengenai ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek. Salah satu pelayanan kesehatan yang masih menjadi keluhan pasien adalah waktu tunggu pelayanan resep obat. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu di apotek yang menyediakan resep obat bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek. Pada penelitian ini, apotek X Kota Mataram menjadi subjek evaluasi. Penelitian ini dilakukan dengan desain deskriptif observasional yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Sampel penelitian yang digunakan adalah resep obat racikan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan lembar observasi. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di apotek X Kota Mataram adalah 15 menit, dimana ini telah memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kata kunci : Apotek, Obat, Pelayanan Resep, Racikan, Waktu Tunggu

ABSTRACT

The quality of health services is still not optimal, especially regarding patient dissatisfaction with drug services at pharmacies. One of the health services that patients still complain about is the waiting time for prescription drug services. So it is necessary to evaluate the waiting time at pharmacies that provide prescription drugs for patients. This study aims to evaluate the waiting time for prescription drug services to achieve patient satisfaction with drug services at the pharmacy. In this research, the X Mataram City pharmacy was the subject of evaluation. This research was carried out with a descriptive observational design, namely research by making direct observations at the research site to obtain data. The research sample used was a prescription drug concoction. The data obtained were analyzed descriptively using an observation sheet. Based on the research results, it was found that the average waiting time for prescription drug services at the X Mataram City pharmacy was 15 minutes, which met the standards according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia.

Keywords : Pharmacy, Drug, Prescription Services, Compound, Waiting Time

1. PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, dimana pelayanan kefarmasian ini bertanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian dianggap bermutu apabila pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan kefarmasian di apotek merujuk pada langkah untuk memberi kepuasan kepada pasien. Penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian dan didukung oleh pengetahuan yang selalu terkini dan berorientasi pada keselamatan pasien (Suprasetya *et al.*, 2020). Pelayanan kefarmasian dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan kefarmasian yang diterima pasien sepadan dengan yang diekspektasikan (Pahlani *et al.*, 2023). Salah satu aspek pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan, ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, termasuk juga peracikan, penyerahan serta pemberian informasi obat kepada pasien. Proses pelayanan resep perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang baik. Penentuan kualitas pelayanan resep dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (Permenkes RI, 2016).

Waktu tunggu merupakan tenggang waktu pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat (Arini *et al.*, 2020). Waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan keinginan pasien (Taufik & Rahmatiah, 2020). Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua kategori, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan. Dalam mewujudkan pelayanan yang optimal, apotek dapat mengoptimalkan waktu tunggu untuk pelayanan resep obat non racikan maupun

racikan. Namun, hingga saat ini waktu tunggu pelayanan obat resep di apotek masih menjadi masalah. Hal ini tidak hanya menjadi masalah di Indonesia melainkan juga di negara luar (Arafah *et al.*, 2014).

Apotek X Kota Mataram merupakan salah satu apotek yang menyediakan pelayanan resep obat, dimana apotek ini bekerja sama dengan beberapa rumah sakit, sehingga seringkali ramai dikunjungi oleh pasien yang ingin menebus resep obat.

Berdasarkan uraian di atas, dan hingga saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep obat di apotek X Kota Mataram, maka diperlukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat di apotek X Kota Mataram. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan terencana yang bertujuan untuk mengetahui kondisi suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan suatu acuan untuk menarik kesimpulan (Putri & Usviany, 2023). Dengan harapan, hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas farmasi yang ada di apotek X Kota Mataram untuk memberikan pelayanan resep obat yang jauh lebih baik lagi kepada pasien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain observasional menggunakan analisis deskriptif. Evaluasi lama waktu tunggu pelayanan obat dilakukan dengan menghitung waktu saat pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat tersebut.

Pada penelitian ini variabel yang dianalisis adalah lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yang diberikan oleh apotek X Kota Mataram kepada pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah resep racikan yang memiliki syarat administrasi lengkap dan jumlah obat yang harus diracik dalam satu resep minimal berjumlah 2 (dua) obat, sedangkan sampel yang digunakan diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data lama waktu tunggu yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kemudian dibandingkan dengan

standar pelayanan minimal waktu tunggu. Data disajikan dalam bentuk tabel.

3 HASIL

Tabel 1. Sampel Berdasarkan Klasifikasi Obat

Klasifikasi	Sampel
Resep Racikan	22

Perhitungan jumlah resep racikan dilakukan dengan menghitung total jumlah resep racikan pada bulan April 2024 sehingga didapatkan total resep racikan sebanyak 187 resep. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil resep racikan sebanyak 22 sampel.

Tabel 2. Rata-rata Waktu Tunggu Resep Racikan

Jenis Resep	Jumlah	Rata-rata (Menit)
Racikan	22	15

Hasil dari evaluasi ini didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk resep racikan 15 menit. Selanjutnya, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan disesuaikan dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan

Jenis Resep	Jumlah	Klasifikasi Standar	
		Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
Resep Racikan	22	100%	0%

4 PEMBAHASAN

Dalam pelayanan kefarmasian, waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan, mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan resep kepada pasien (Yuliana *et al.*, 2021). Alur penerimaan resep di apotek X, pasien membawa resep selanjutnya akan diterima oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) melakukan skrining resep

untuk memastikan keabsahan resep. Kemudian Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) memeriksa ketersediaan obat, menghitung harga obat, pelunasan harga obat, dan resep diambil untuk disiapkan obatnya. Resep obat yang telah selesai disiapkan selanjutnya dilakukan pemberian etiket, kemudian dilakukan pemeriksaan terakhir untuk mencegah kekeliruan. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) menyerahkan obat kepada pasien yang disertai dengan pemberian informasi terkait dengan aturan pakai dan cara pemakaian obat kepada pasien. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada bulan Mei 2024 di Apotek X Kota Mataram diperoleh data seperti disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat di apotek dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 yang menyebutkan bahwa lama waktu pelayanan resep berkisar antara 15 – 30 menit. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di Apotek X telah memenuhi persyaratan sesuai dengan standar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) dalam (Setyorini & Mulyanti, 2021) terdapat hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep, dimana jenis resep obat racikan memiliki pelayanan yang lebih lama. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan jika jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung dan mengambil beberapa banyak obat yang dibutuhkan sesuai dengan dosis yang diperlukan (Setyorini & Mulyanti, 2021). Sementara menurut Sari *et al.*, (2021) dalam hal pengerjaan resep racikan membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari menggerus obat hingga membungkus racikan. Jenis resep racikan dapat digolongkan menjadi empat yaitu puyer, kapsul, cairan dan salep (Taufik & Rahmatiah, 2020). Proses racikan puyer dan kapsul di apotek X Kota Mataram membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan jenis racikan lainnya karena melewati beberapa tahap seperti penyiapan obat, cangkang kapsul, meratakan bobot sebelum cangkang ditutup, penyiapan bungkus puyer hingga perekatan bungkus

puyer. Selain itu, waktu pelayanan resep di apotek X Kota Mataram juga dapat dipengaruhi oleh jumlah item obat dan shift petugas, dimana jumlah item obat yang sedikit membutuhkan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan jumlah item obat yang banyak. Sedangkan untuk shift petugas dari rata-rata total waktu pelayanan resep shift malam membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pada shift pagi, hal ini disebabkan jadwal praktek dokter dari sore hingga malam.

Sementara berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012) dalam Mare *et al.*, (2021) menyebutkan jika lama waktu tunggu pelayanan resep obat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sumber daya manusia, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, serta sarana dan prasarana. Terkait dengan sumber daya manusia, pengalaman kerja seseorang sangat berpengaruh dimana semakin lama seorang bekerja, maka wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas akan semakin terampil (Puspitasari, 2011; Mare *et al.*, 2021).

Salah satu pendukung terciptanya pelayanan kefarmasian dengan maksimal adalah jumlah tenaga farmasi sehingga dapat membuat waktu tunggu pasien dalam menerima obat tidaklah lama (Prabandari & Prabasiwi, 2019). Tenaga farmasi yang ada di apotek X Kota Mataram berjumlah 5 orang yaitu 1 orang apoteker dan 4 orang tenaga teknis kefarmasian, dimana dalam 1 shift terdapat 2 hingga 3 TTK sehingga pengerjaan resep obat racikan semakin cepat. Sementara terkait dengan faktor ketersediaan obat, apotek X Kota Mataram memiliki ketersediaan obat yang terbilang lengkap sehingga dalam proses peracikan obat tidak memakan waktu yang lama karena tidak akan berdampak kepada tenaga teknis kefarmasian untuk menjelaskan jika ada obat yang tidak tersedia, dimana hal tersebut akan membuat proses menjadi lama. Faktor lain yaitu persepsian dokter. Pada saat penerimaan resep dilanjutkan dengan proses skrining resep untuk menemukan apakah terdapat permasalahan pada resep seperti resep dari dokter yang kurang jelas, sehingga apoteker ataupun petugas farmasi yang lain harus menghubungi dokter yang memberikan resep

tersebut, sehingga dapat menyebabkan proses pelayanan resep menjadi lebih lama (Mare *et al.*, 2021). Apotek X Kota Mataram memiliki 1 orang apoteker yang memiliki banyak relasi dengan dokter-dokter yang membuka praktek ataupun yang sedang bertugas di Rumah Sakit, sehingga dalam proses konfirmasi resep kepada dokter waktu yang dibutuhkan terbilang cepat. Faktor sarana dan prasarana, dimana apotek X Kota Mataram memiliki alat-alat untuk peracikan resep yang lumayan memadai, sehingga pelayanan resep obat racikan tidak menghabiskan waktu yang lama.

Pada proses dispensing terdapat fase penulisan etiket. Pembuatan etiket di apotek X Kota Mataram masih dilakukan dengan tulisan tangan yang memungkinkan dapat menghabiskan waktu yang lama apabila dalam 1 resep terdapat banyak obat. Namun, tenaga teknis kefarmasian yang ada di apotek X Kota Mataram terbilang memiliki kecekatan dan keterampilan yang baik, sehingga tidak menghabiskan waktu yang lama. Dalam proses pengecekan pertama ke pengecekan kedua sebelum obat akan diserahkan kepada pasien terkadang terjadi penumpukan obat pasien dikarenakan pada proses ini diperlukan ketelitian yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan pengobatan pada pasien. Penumpukan obat ini juga dapat menjadi faktor lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Kemudian, obat diserahkan kepada pasien dan waktu tunggu telah berakhir. Bagian pembahasan berisi alasan yang menjelaskan hasil penelitian dan penelitian lain yang mendukung dan tidak sejalan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Namun, hasil bisa dikelompokkan untuk diinterpretasikan dan dibahas berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 15 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di apotek X Kota Mataram sudah memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di apotek X Kota Mataram.

6. REFERENSI

- Arafeh, M., Barghash, M. A., Sallam, E., & AlSamhour, 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.
- Arini, H. D., Nila, A., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), 40–46. <https://ejournal.unizar.ac.id/index.php/mathscience/article/view/271>
- Mare, E. B., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2021). *Evaluation Of Waiting Time For Outpatient Prescription Services At The Pharmacy Installation Of The Tagulandang Hospital*. 10(4), 1115–1120. <https://doi.org/10.32734/ijpcr.v3i2.4430>
- Pahlani, E., Suryandani, T., & Pambudi, A. S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Bebas Di Apotek K24 Kiaracandong Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 9(2), 56–66. <https://doi.org/10.58550/jka.v9i2.223>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. (2016). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Prabandari, S., & Prabasiwi, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pelayanan berdasarkan Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016)*. 1(1), 197–203.
- Putri, N. V., & Usviany, V. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Sayang Cianjur Periode April sampai Mei 2023. *Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains (FASKES)*, 1(3), 78–84.
- Sari, E. D. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. P. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal Of Pharmacy Science and Technology*, 2(1), 1–8.
- Setyorini, B., & Mulyanti, D. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(2), 2–11.
- Suprasetya, E., Muhtaria, & Nugroho, H. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta. *Jurnal Permata Indonesia*, 11(2), 33–37.
- Taufik, & Rahmatiah. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Mina Medika (Klinik Ratulangi Medical Centre) Makassar. *Jurnal Kesehatan Yamas Makasar*, 4(2), 71–82.
- Yuliana, D., Bayani, F., Bimmaharyanto, D. E., Tusshaleha, L. A., Rahmat, S., Pomeistia, M., & Umboro, R. O. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan pada Pasien Rawat Jalan di Apotek. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 9(2), 659–665. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i2.4950>