



EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK MINA MEDIKA (KLINIK RATULANGI MEDICAL CENTRE) MAKASSAR

Taufiq¹, Rahmatiah²,

¹ Farmasi, Akademi Farmasi Yamasi Makassar

Email: taufiqyamasi@gmail.com

² Farmasi, Akademi Farmasi Yamasi Makassar

Artikel info

Artikel history:

Received; 07-6-2020

Revised; 1- 7-2020

Accepted; 22-7-2020

Abstract

The length of time a prescription service can reflect a work process pharmacy staff in conducting services tailored to the situation and patient expectations. The objectives to be achieved in this research are to know the quality of prescription drug services based on waiting time at the Pharmacy Mina Medika Makassar (Clinic Ratulangi Medical Centre) in April 2020. The type of research used in this research is descriptive observational research with make observations directly at the research site to get data. The research sample is recipe concoction and non-concoction. Data obtained analyzed descriptively using observation sheets. Based on the results research obtained, the waiting time for prescription drug services by type prescription that is a recipe for a concoction and the medicine can be said to be good, because it still is meet minimum service standards in the field of pharmaceutical service health in 2008, namely under 30 minutes with a waiting time of the drug being 10,3 minutes and drug concoction 20,1 minutes. The waiting time for prescription drug services is based on the amount good quality drug items with more than one waiting time for the number of drug items 13,6 minutes, and a prescription with an amount of one drug item requires waiting time 3,1 minutes.

Abstrak

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Apotek Mina Medika Makassar (Klinik Ratulangi Medical Centre) pada bulan April tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif observatif yaitu penelitian dengan melakukan

pengamatan secara langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Sampel penelitian adalah resep racikan dan non racikan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan lembar observasi. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep yaitu resep obat racikan dan obat jadi dapat dikatakan baik, karena masih memenuhi standar pelayanan minimal dibidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 yaitu dibawah 30 menit dengan waktu tunggu obat jadi 10,3 menit dan obat racikan 20,1 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jumlah item obat berkualitas baik dengan waktu tunggu jumlah item obat lebih dari satu 13,6 menit, dan resep dengan jumlah satu item obat membutuhkan waktu tunggu 3,1 menit .

Keywords:

Kualitas Pelayanan
Waktu Tunggu
Apotek Mina Medika

Corresponden author:

Email: taufiqyamasi@gmail.com

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan, ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, termasuk peracikan obat, penyerahan, di sertai pemberian informasi. Pada setiap alur pelayanan resep di lakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan resep menjadi salah satu aspek pelayanan kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, pengkajian administratif resep, kesesuaian farmasetik, pertimbangan klinis, peracikan dan pengemasan obat serta penyerahan obat kepada pasien. Proses pelayanan resep harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik. Penentuan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (Permenkes RI, 2016).

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kepuasan konsumen, dimensi waktu tunggu pelayanan resep, prosedur pelayanan dan lain-lain. Untuk mengetahui pelayanan kefarmasian, dilakukan dengan mengukur kepuasan pasien. (Kemenkes RI, 2008).

Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal rumah sakit dari Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu ≤ 30 menit untuk resep obat jadi dan ≤ 60 menit untuk resep obat racikan (Kemenkes RI, 2008).

Sejak berdiri pada tahun 2003 Klinik Ratulangi Medical Centre Makasar telah memposisikan diri sebagai klinik di Makassar yang mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan dan perawatan kesehatan prima yang terpercaya dan bermutu. Hal ini diwujudkan dengan menyediakan berbagai fasilitas kesehatan seperti Klinik spesialis, Diagnostik, Laboratorium, Medical Check Up, One day care, Fisioteraphy, dan Apotek.

Apotek Mina Medika merupakan bagian dari Klinik Ratulangi Medical Centre yang

bertempat di jalan Dr Sam Ratulangi No 28 Makassar, memiliki letak strategis yang berada di jalur yang mudah diakses. Berkaitan dengan waktu tunggu peneliti ingin melihat lama waktu yang ditempuh dalam melayani resep obat racikan maupun resep non racikan. Berdasarkan pengalaman mengenai waktu tunggu pelayanan resep dari awal resep masuk hingga penyerahan obat kepada pasien, Apotek Mina Medika mempunyai masalah mengenai waktu pelayanan resep yakni pasien tidak sabar saat menunggu obat diserahkan dan masih adanya yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan resep obat.

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat dan membandingkan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit terkait rentang waktu kecepatan pembuatan resep.

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yaitu, bagaimanakah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien rawat jalan di Apotek Mina Medika (Ratulangi Medical Centre Klinik) Makassar ?

Untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien rawat jalan di Apotek Mina Medika Klinik Ratulangi Medical Centre Makassar Bulan April 2020.

1. Bagi Instansi, sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan farmasi untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan resep di Apotek Mina medika (RMC Klinik) Makassar
2. Bagi Instansi Pendidikan, penelitian digunakan sebagai literatur.
3. Bagi peneliti khususnya mahasiswa dalam mempelajari bidang manajemen farmasi, penelitian diharapkan dapat sebagai pengetahuan, pengalaman dan pemahaman dalam ilmu manajemen pelayanan.

METODE KERJA

Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif menggunakan lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep dengan menulis langsung waktu penerimaan resep hingga penyerahan obat.

Waktu dan tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Bulan Maret s.d Bulan Mei 2020 dan dilaksanakan di Apotek Mina Medika (Klinik Ratulangi Medical Centre). Jl. Dr Sam Ratulangi No 28 Makassar.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah Semua resep yang masuk di Apotek Mina medika (Klinik Ratulangi Medical Centre) Makassar.

Sampel dalam penelitian ini adalah resep yang masuk di Apotek Mina Medika (Klinik Ratulangi Medical Centre), pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *insidental*. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; (0,1)

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.
Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.
Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10-20% dari populasi penelitian (Sugiyono,2011)

Jumlah populasi diperoleh dari jumlah resep dalam sehari 16 lembar dikalikan dengan 26 efektif hari kerja yaitu 416, adapun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{416}{416(0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{416}{5,16}$$

$$n = 80,6 = 81$$

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 lembar resep.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variable tunggal yaitu pelayanan resep obat dengan indikator waktu tunggu pelayanan resep

Metode Pengumpulan Data

Menggunakan metode pengamatan langsung, pencatatan dan perhitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan.

Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang digunakan adalah jam digital untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan obat di lihat dari jenis resep yaitu sediaan racikan dan non racikan. Setelah melakukan observasi, peneliti mendapatkan data yang diolah menggunakan statistik deskriptif, lalu di interpretasikan dalam bentuk tabel kemudian di ambil kesimpulan.

Analisis Data Penelitian

Berdasarkan instrumen penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang kemudian di analisis menggunakan statistik deskriptif. Dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum x i}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata waktu tunggu
 $\sum xi$: jumlah keseluruhan data
N : banyaknya sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Apotek Mina Medika merupakan bagian dari Klinik Ratulangi Medical Centre yang bertempat di jalan Dr Sam Ratulangi No 28 Makassar, memiliki letak strategis yang berada di jalur yang mudah diakses. Jam operasional Apotek Mina Medika umumnya dari pukul 08 : 00 sampai dengan 22 : 00, namun Apotek Mina Medika melakukan perubahan jam operasional selama adanya pandemi dan selama bulan puasa dengan mengikuti jam operasional klinik yang telah berkoordinir dengan dokter praktek yaitu hanya satu shift dari pukul 10 : 00 sampai pukul 18 : 00 selama pandemi Covid-19.

Apotek Mina Medika mempunyai satu orang Apoteker Pengelola Apotek, satu orang Apoteker Pendamping, tiga orang Tenaga Teknis Kefarmasian dengan tugasnya masing-masing (kasir, mobile dan menyerahkan obat) yang mengikuti jadwal dinas dan tugas setiap harinya.

Alur penerimaan resep di Apotek Mina Medika, pasien membawa resep diserahkan kepada kasir. Kasir memeriksa ketersediaan obat, menghitung harga obat, pelunasan harga obat, dan pemberian nomor resep. Resep yang telah diinput disimpan dalam keranjang obat kemudian diambil dan disiapkan obatnya oleh petugas apotek yang bertugas sebagai mobile, mobile menyiapkan berdasarkan jumlah yang diminta, selanjutnya pemberian etiket, kemudian dilakukan pemeriksaan terakhir untuk mencegahnya kekeliruan. Petugas menyerahkan obat kepada pasien yang disertai dengan pemberian informasi cara pemakaian obat kepada pasien dengan meminta kembali nomor antrian resep dan mencocokkan dengan nomor resep pada kertas print out rincian harga obat pasien.

Penelitian dilakukan di Apotek Mina Medika dengan metode *insidental sampling*, dimana pengamatan seluruh jenis resep dan jumlah item obat yang dilakukan pada jam operasional yaitu sebelum dan setelah mengalami perubahan jam operasional, penelitian ini dilakukan selama 6 hari dimulai tanggal 20 April sampai dengan 25 April 2020 dengan banyaknya sampel 81 lembar resep. Penelitian ini difokuskan pada lama waktu tunggu pelayanan resep menurut jenisnya dan jumlah item obat, dengan alat yang digunakan yaitu lembar observasi dan jam digital.

Kunjungan pasien secara bersamaan dalam menebus obat menyebabkan antrian resep meningkat dengan waktu tunggu ± 25 menit untuk obat jadi dan ± 45 menit untuk obat racikan, data ini diperoleh langsung saat peneliti melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan Apoteker pendamping yang dilakukan pada awal bulan maret sebelum adanya pandemi Covid-19.

Menurut Apoteker pendamping, waktu tunggu pasien dalam pelayanan resep bisa berbeda setiap harinya, ada banyak hal yang mempengaruhi yaitu keterlambatan dokter terhadap jadwal prakteknya, dokter praktek berhalangan datang atau diganti dengan dokter pengganti, adanya kesalahan teknis (kompoter error) yang dapat menghambat penginputan resep dan perhitungan harga obat, jenis resep yang masuk dan lainnya. Waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Mina Medika tidak mengacu pada Peraturan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit,, pelayanan resep dilaksanakan secara maksimal dengan upaya waktu tunggu lebih singkat, cepat dan tanpa ada kesalahan.

Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Tabel 1. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Hari Ke	Banyaknya Sampel (N)	Σ Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata waktu tunggu (Menit)
1	14	204	14,5
2	14	185	13,2
3	14	243	17,3
4	14	167	11,9
5	13	102	7,8
6	12	137	11,4
Jumlah	81	1038	
Rata-rata			12,6

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2020)

Tabel 1 (satu) menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan pelayanan resep obat di Apotek Mina Medika tanpa melihat jenis resep, jumlah item obat, dan waktu pelayanan 12,6 menit. Hasil ini memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi yang terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Rata-rata waktu tercepat pada hari ke lima yaitu 7,8 menit dengan 13 sampel, hal ini disebabkan karena resep non racikan lebih banyak dari resep racikan dengan jumlah item obat tidak lebih dari 4(empat). Rata-rata waktu terlama pada hari ke tiga yaitu 17,3 menit dengan jumlah sampel 14, hal ini disebabkan adanya racikan kapsul 2 kali berturut-turut sehingga delay dalam pengambilan obat yang dilakukan oleh TTK yang bertugas sebagai *mobile*.

Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenisnya

Rata-rata lama waktu pelayanan resep berdasarkan jenis resep dikelompokkan atas dua yaitu resep obat jadi dan obat racikan.

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi

Tabel 2. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi

Hari Ke	Jumlah Resep Obat Jadi	Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata waktu tunggu (Menit)	Waktu Minimum (Menit)	Waktu Maksimum (Menit)
1	11	131	11,9	3	20
2	11	125	11,3	4	15
3	11	151	13,7	3	25
4	10	108	10,8	2	14
5	10	63	6,3	3	10
6	6	47	7,8	4	12
Jumlah	59	625	61,8		
Rata-rata			10,3		

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2020)

Tabel 2 (dua) menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang diperoleh untuk pelayanan resep obat jadi adalah 10,3 menit. Rata-rata waktu terlama pada hari ketiga yaitu 13,7 menit

dengan waktu tunggu maksimum 25 menit hal ini dikarenakan terdapatnya antrian resep sebelumnya yang merupakan resep racikan dan adanya permintaan dari pasien untuk dibuatkan salinan resep dan kwitansi, petugas menyiapkan obat berdasarkan urutan nomor resep. Hasil ini masih memenuhi standar pelayanan minimal di bidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 untuk pelayanan obat jadi, sehingga Apotek Mina Medika dikatakan berkualitas baik karena masih memenuhi standar.

Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan

Tabel 3. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Hari Ke	Jumlah Resep Obat Racikan	Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata waktu tunggu (Menit)	Waktu Minimum (Menit)	Waktu Maksimum (Menit)
1	3	81	27	18	45
2	3	60	20	17	23
3	3	92	30,6	27	33
4	4	59	14,8	7	24
5	3	39	13	12	14
6	6	90	15	9	26
Jumlah	22	421			
Rata-rata			20,1		

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2020)

Data Waktu Pelayanan Resep

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Pertama Senin, 20 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	12:02	12:20	18	3	Racikan
2.	13:48	13:55	7	3	Non Racikan
3.	13:58	14:08	10	4	Non Racikan
4.	18:33	18:36	3	1	Non Racikan
5.	18:36	18:54	18	4	Non Racikan
6.	19:08	19:11	3	1	Non Racikan
7.	19:24	19:31	7	3	Non Racikan
8.	19:50	20:10	20	7	Non Racikan
9.	19:54	20:15	21	6	Non Racikan
10.	20:03	20:48	45	4	Racikan
11.	20:10	20:25	15	2	Non Racikan
12.	20:12	20:21	9	4	Non Racikan
13.	20:20	20:38	18	6	Racikan
14.	20:25	20:43	18	2	Non Racikan
Jumlah			204		
Rata-rata			14,5		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Kedua Selasa, 21 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	13:05	13:25	20	5	Racikan
2.	13:46	13:57	11	4	Non Racikan
3.	19:00	19:06	6	2	Non Racikan
4.	19:27	19:42	15	3	Non Racikan
5.	19:33	19:42	9	2	Non Racikan
6.	19:36	19:48	12	3	Non Racikan
7.	19:43	19:53	10	3	Non Racikan
8.	20:04	20:27	23	9	Racikan
9.	20:20	20:24	4	1	Non Racikan
10.	20:20	20:35	15	3	Non Racikan
11.	20:33	20:46	13	3	Non Racikan
12.	20:47	21:04	17	8	Racikan
13.	21:23	21:38	15	3	Non Racikan
14.	21:30	21:45	15	3	Non Racikan
Jumlah			185		
Rata-rata			13,2		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Ketiga Rabu, 22 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	12:10	12:17	7	2	Non Racikan
2.	13:24	13:37	13	8	Non Racikan
3.	13:40	13:43	3	1	Non Racikan
4.	16:35	16:50	15	4	Non Racikan
5.	19:32	19:42	10	4	Non Racikan
6.	19:41	19:57	4	4	Non Racikan
7.	19:41	20:00	19	4	Non Racikan
8.	19:42	20:06	24	4	Non Racikan
9.	19:50	20:23	33	5	Racikan
10.	20:08	20:25	17	4	Non Racikan
11.	20:10	20:42	32	6	Racikan
12.	20:50	21:15	25	4	Non Racikan
13.	20:52	21:06	14	4	Non Racikan
14.	20:55	21:22	27	5	Racikan
Jumlah			243		
Rata-rata			17,3		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Keempat Kamis, 23 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	13:38	13:58	20	3	Racikan
2.	14:30	14:40	10	4	Non Racikan
3.	16:52	17:00	8	2	Racikan
4.	17:02	17:26	24	4	Racikan
5.	20:02	20:04	2	1	Non Racikan
6.	20:13	20:20	7	2	Racikan
7.	20:15	20:24	9	2	Non Racikan
8.	20:31	20:37	6	2	Non Racikan
9.	20:52	21:06	14	2	Non Racikan
10.	21:08	21:15	14	4	Non Racikan
11.	21:31	21:45	14	4	Non Racikan
12.	21:33	21:46	13	3	Non Racikan
13.	21:40	21:53	13	3	Non Racikan
14.	21:42	21:55	13	3	Non Racikan
Jumlah			167		
Rata-rata			11,9		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Kelima Jumat, 24 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	09:57	10:02	5	1	Non Racikan
2.	15:40	15:50	10	4	Non Racikan
3.	15:56	16:03	7	3	Non Racikan
4.	16:10	16:23	13	6	Racikan
5.	16:13	16:25	12	4	Racikan
6.	16:15	16:24	9	4	Non Racikan
7.	16:24	16:38	14	4	Racikan
8.	16:40	16:46	6	4	Non Racikan
9.	17:00	17:07	7	3	Non Racikan
10.	17:08	17:11	3	1	Non Racikan
11.	17:10	17:17	7	4	Non Racikan
12.	17:20	17:26	6	4	Non Racikan
13.	17:25	17:28	3	1	Non Racikan
Jumlah			102		
Rata-rata			7,8		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Mina Medika Hari Keenam Sabtu, 25 April 2020

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1.	11:15	11:28	13	5	Racikan
2.	12:48	13:14	26	6	Racikan
3.	13:55	14:04	9	2	Non Racikan
4.	13:56	14:05	9	3	Racikan
5.	14:10	14:14	4	2	Non Racikan
6.	15:03	15:13	10	4	Racikan
7.	15:16	15:20	4	2	Non Racikan
8.	15:16	15:30	14	5	Racikan
9.	16:04	16:16	12	5	Non Racikan
10.	16:06	16:24	18	3	Racikan
11.	16:50	17:00	10	2	Non Racikan
12.	17:10	17:18	8	3	Non Racikan
Jumlah			137		
Rata-rata			11,4		

Tabel 3 (tiga) menunjukkan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan selama 6 (enam) hari yaitu 20,1 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan terlama pada hari ketiga 30,6 menit, hal ini dikarenakan jenis racikan yang dibuat tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan bahan kembali, penimbangan bahan obat, mengeluarkan obat dari kemasan, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul, salep dan sediaan lainnya. Hal ini juga membuktikan bahwa ada hubungan antara jenis resep dan waktu pelayanan resep.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan resep adalah sebagai berikut :

1. Jenis resep

Jenis resep dapat digolongkan menjadi empat yaitu puyer, kapsul, cairan dan salep, kapsul membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan jenis racikan lainnya karena melewati beberapa tahap seperti mengeluarkan obat dari kemasannya, menyiapkan cangkang kapsul, meratakan bobot sebelum cangkang ditutup.

2. Jumlah item obat

Dalam hal ini jumlah item obat yang sedikit membutuhkan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan jumlah item obat yang banyak. Banyaknya item obat dalam satu resep membutuhkan waktu pencatatan dalam kartu stok obat juga semakin lama.

3. Shift petugas

Dari rata-rata total waktu pelayanan resep shift sore-malam membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan pada shift pagi-sore, hal ini disebabkan jadwal praktek dokter dari sore sampai malam.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa :

1. Waktu tunggu rata-rata pelayanan resep obat jadi pada pasien rawat jalan di Apotek Mina Medika (Klinik Ratulangi Medical Centre) Bulan April 2020 yaitu 10,3 menit dan memenuhi standar pelayanan minimal di bidang kesehatan tahun 2008
2. Waktu tunggu rata-rata obat racikan pada pasien rawat jalan di Apotek Mina Medika Klinik Ratulangi Medical Centre Makassar Bulan April 2020 yaitu 20,1 menit dan memenuhi standar pelayanan minimal di bidang kesehatan tahun 2008.

Saran

1. Kepada pihak apotek hendaknya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan resep obat sehingga semakin banyak pasien yang menggunakan jasa apotek.
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang dimana waktu tunggu yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

DAFTAR RUJUKAN

- Dorce, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu di Apotek Panacea Bulan Juli Tahun 2008*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Kalsinnada, N. (2017). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Karuniawati, H., Hapsari, G. I., Arum, M., Aurora, T. A., & Wahyono, A. N. (2016). evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD kota salatiga. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 20-25.
- Kemenkes RI . (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/XI/2004 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.farmalkes.kemenkes.go.id>. Diakses pada tanggal 29 Mar. 20
- Kemenkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.bprs.kemenkes.go.id>. Diakses pada tanggal 20 Apr. 20
- Permenkes RI . (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 Klinik*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id> diakses pada tanggal 3 April 20
- Permenkes RI. (2009). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.persi.or..id>. Diakses pada tanggal 21 Apr. 20
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.kemhan.go.id>. Diakses pada tanggal 29 Mar. 20
- Permenkes RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. <http://dinkes.kedirikab.go.id>. Diakses pada tanggal 21 April 2002

- Ukun, Nirwani M. 2019. Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu Di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur Bulan Mei Tahun 2019. Poltekes Kemenkes Kupang.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana