

# Analisa Waktu Tunggu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Resep Obat di Puskesmas Kasihan 1 Bantul

DR. APT. WORO SUPADMI, M.SC<sup>1,\*</sup>, APT. WENING ESTI UTAMI S.FARM HAYATIS SYARIFA, S.FARM<sup>2</sup>,  
BAHIYAH ROMZIYAH, S.FARM<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pendidikan Apoteker Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

<sup>2</sup> Kepala Instalasi Farmasi Puskesmas Kasihan 1 Bantul

Pendidikan Apoteker Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

<sup>3</sup> Pendidikan Apoteker Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

\* corresponding author: [hayatis2107062071@webmail.uad.ac.id](mailto:hayatis2107062071@webmail.uad.ac.id) & [bahiyah2107062072@webmail.uad.ac.id](mailto:bahiyah2107062072@webmail.uad.ac.id)

Received Juni 2022 | Revised Juli 2022 | Accepted Juli 2022

## ABSTRACT

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan pada pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode pengambilan sampel yakni quota sampling. Sampel merupakan resep yang dilayani di ruang farmasi pada 17-31 Maret 2022 berjumlah 130 resep terdiri dari 108 resep non racikan dan 22 resep racikan. Data waktu tunggu diambil dengan menggunakan alat stopwatch. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisis terhadap kesesuaian waktu tunggu resep obat non racikan dan obat racikan dengan acuan waktu tunggu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan 1 dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Kepmenkes. Dari hasil pengamatan, diperoleh rata-rata waktu tunggu obat non racikan 7.92 menit, sedangkan obat racikan 11,37 menit. Kedua rata-rata waktu tunggu tersebut telah sesuai dengan acuan waktu tunggu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan 1 dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit dan pelayanan resep untuk obat racik yaitu  $\leq 60$  menit. Faktor yang memengaruhi lamanya waktu tunggu obat adalah jenis resep, jumlah item obat pada resep serta banyak tidaknya resep.

**Keywords :** Waktu tunggu, Resep, Obat Puskesmas

## 1. INTRODUCTION

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Permenkes RI, 2016).

Lewis dan Booms (1983) mendefinisikan mutu atau kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan

terkait dengan waktu tunggu pasien dan layanan yang dipersepsikan/dirasakan pasien (Tjiptono, 2005). Layanan resep yang banyak mengakibatkan waktu tunggu menjadi lebih lama dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien serta mempengaruhi minat pasien. Kurangnya tenaga dibagian farmasi dan dengan banyaknya pekerjaan seperti mencari dan mengembalikan obat, membuat etiket dan mengemas obat serta menyerahkan obat akan membuat seorang tenaga farmasi melakukan dua pekerjaan sekaligus hal ini yang menyebabkan masalah dan meningkatnya waktu tunggu pelayanan resep (Supranto, 2011).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan resep adalah waktu tunggu pasien dengan pelayanan yang dirasakan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. Berdasarkan ketentuan Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah untuk obat non racikan  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit. Puskesmas Kasihan 1 membuat acuan waktu tunggu berdasarkan ketentuan tersebut yakni waktu tunggu untuk non racikan 5 – 10 menit sedangkan racikan  $< 30$  menit.

Penelitian yang dilakukan Hidayah Karuniawati, dkk. (2016), waktu tunggu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 225 resep dengan 78 jenis obat racikan dan 147 jenis obat non-racikan. Diperoleh waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan waktu tunggu obat non-racikan 5,70 menit. Penelitian yang dilakukan Yuliasuti, dkk (2013) terkait indikator pelayanan pasien di RSUD Sleman pada tahun 2009, diperoleh hasil bahwa rata-rata waktu konsultasi pasien dengan dokter adalah 7 menit 49 detik, rata-rata waktu dispensing obat non racikan adalah 10,15 menit dan obat racikan adalah 30,40 menit, obat yang benar-benar diserahkan sebesar 99,04%, obat yang dilabel dengan benar sebesar 98,06%, dan pasien yang paham akan cara penggunaan obat yang benar sebesar 84,42%.

Pelayanan resep merupakan proses pelayanan kesehatan bagi pasien sehingga dibutuhkan gambaran waktu tunggu di Puskesmas Kasihan 1. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik dalam melakukan penelitian analisis waktu tunggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep obat yang bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu sebagai evaluasi pelayanan resep obat di Puskesmas Kasihan 1.

## 2. MATERIALS AND METHODS

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber primer dengan melakukan pengamatan terstruktur dari resep datang sampai obat yang diterima oleh pasien. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul pada bulan Maret 2022.

### 1.1. Preparation of samples

Populasi pada penelitian ini adalah semua resep yang dilayani di ruang farmasi di Puskesmas pada tanggal 17-31 Maret 2022. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 130 resep, dengan 108 resep non racikan dan 22 resep racikan.

Pengambilan resep juga didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian antara lain:

1. Resep pasien rawat jalan
2. Resep obat racikan dan non racikan
3. Satu lembar resep obat racikan adalah resep yang hanya terdiri dari obat racik atau gabungan

dan obat racik.

4. Satu lembar resep obat non racikan adalah resep yang hanya terdiri dari obat jadi.

Untuk kriteria eksklusi dalam penelitian antara lain:

1. Resep pegawai Puskesmas
2. Resep obat yang tidak bisa dipenuhi atau habis

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data waktu tunggu berupa formulir waktu tunggu, stopwatch dan alat tulis. Peneliti melakukan pengamatan langsung resep pasien. Pengumpulan data dilakukan selama tiga belas hari pada pukul 08.00 - 12.00. Pengamatan yang dilakukan mulai dari proses penerimaan resep hingga penyerahan obat yang dibagi menjadi komponen tindakan yaitu ketika resep dikerjakan petugas. Untuk dapat menghitung jumlah kedatangan resep dan jumlah resep yang telah dilayani, maka resep yang masuk ke loket di beri nomor urut, dan mencatat jam datang (jam menyerahkan resep) serta jam pulang (jam mendapatkan obat). Selain itu, peneliti juga menyalakan stopwatch untuk mengetahui jangka waktu tunggu pelayanan resep. Setiap resep yang telah diberi tanda waktu mulai pelayanan dan waktu selesai pelayanan, dengan demikian dapat ditentukan jangka waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan. Hasil pengukuran waktu tunggu tersebut kemudian dicatat ke dalam formulir waktu tunggu.

## 1.2. Data Analizes

Berdasarkan instrumen penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Penentuan presentase rata-rata waktu tunggu menggunakan rumus dasar perhitungan sampel estimasi proporsi (Levy & Lemeshow, 1999) yaitu sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{N}$$

$$\bar{X} = 9,4 \text{ menit}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata waktu tunggu

$\sum x_i$  = jumlah keseluruhan waktu tunggu (menit)

N = Jumlah sampel

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Dari hasil pengumpulan data, diperoleh resep sebanyak 130 resep yang terdiri dari 108 resep obat jadi dan 22 resep obat racikan. Dari 108 resep, proporsi terbanyak adalah resep obat non racikan dibandingkan obat racik. Berdasarkan hasil pengamatan di Puskesmas Kasihan 1, resep obat non racikan lebih banyak karena didominasi resep untuk dewasa dan lansia, sedangkan resep racikan diberikan untuk anak yang sulit menelan obat dimana jumlah pasien anak yang memerlukan resep racikan tergolong sedikit. Persentase resep obat jadi dan obat racikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Proporsi resep

Jenis Resep	Jumlah resep	Persentase
Non racikan	108	83.08
Racikan	22	16.92

Resep obat non racikan adalah resep yang memuat obat jadi yakni obat dalam keadaan murni atau campuran dalam bentuk serbuk, cairan, tablet, pil, suppositoria atau bentuk lain yang mempunyai nama teknis sesuai dengan Farmakope Indonesia atau buku lain (Anief, 2008). Adapun resep racikan adalah resep yang memuat kombinasi dari dua atau lebih obat yang dibuat melalui proses peracikan. Proses peracikan yang dilakukan berupa menggabungkan, mencampur, atau mengubah bahan untuk membuat obat yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien (FDA, 2015). Resep obat jadi dan resep racikan yang telah diberi nomor urut kemudian dicatat waktu tunggu dari resep diterima, disiapkan hingga diserahkan kepada pasien. Waktu tunggu secara keseluruhan, baik resep obat jadi maupun resep racikan dapat dilihat pada tabel 2, Waktu tunggu obat jadi dapat dilihat pada tabel 3, dan waktu tunggu obat racikan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 2. Waktu tunggu keseluruhan resep

Hari ke-	Jumlah resep	$\Sigma$ Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu(menit)
1	10	65	6.5
2	10	84	8.4
3	10	88	8.8
4	10	148	14.8
5	10	92	9.2
6	10	64	6.4
7	10	63	6.3
8	10	137	13.7
9	10	94	9.4
10	10	93	9.3
11	10	120	12
12	10	65	6.5
13	10	109	10.9
Jumlah		1222	
Rata-rata			9.4

Dapat dilihat dari data pada tabel diatas, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep tanpa melihat jenis resep dan jumlah item obat dalam resep adalah 9.4 menit. Hasil ini tidak jauh berbeda dengan waktu tunggu pelayanan resep tanpa melihat jenis dan jumlah item obat resep yang dilakukan oleh Nama (2019) yakni 6.06 menit. Rata-rata waktu tunggu tercepat terdapat pada hari ketujuh dengan waktu tunggu 6.3 menit. Hal ini dikarenakan pada hari ketujuh tidak memperoleh resep racikan dan resep tidak begitu menumpuk sehingga waktu tunggu pelayanan resep dapat lebih cepat. Sedangkan rata-rata waktu tunggu terlama terdapat pada hari keempat dengan waktu tunggu 14.8 menit yang dikarenakan adanya 4 resep racikan dan banyaknya kunjungan pasien yang menebus resep sehingga resep menumpuk.

Tabel 3. Waktu tunggu obat non racikan

Hari ke	Jumlah resep	$\Sigma$ Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	9	52	5.78	4	7
2	10	84	8.40	3	14
3	9	77	8.56	3	13
4	6	66	11.00	4	18
5	8	69	8.63	4	12
6	10	64	6.40	2	14
7	10	63	6.30	2	11
8	7	87	12.43	4	20
9	7	54	7.71	5	13
10	8	54	6.75	3	9
11	7	58	8.29	3	15
12	10	65	6.50	4	10
13	7	44	6.29	5	9
Jumlah	108	837			
	Rata-rata		7.92	6.57	23.57

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat non racikan adalah 7.92 menit. Rata-rata waktu tunggu ini memenuhi acuan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Kasihan 1 yaitu <30 menit. Rata-rata waktu tunggu ini juga telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) Rumah Sakit untuk obat racikan  $\leq 30$  menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu tercepat terdapat pada hari keenam dan ketujuh yakni 2 menit yang dikarenakan jumlah item obat dalam resep sedikit, dimana pada hari tersebut merupakan jadwal pelayanan kontrol ibu hamil yang memperoleh obat jadi berupa multivitamin. Sedangkan waktu terlama terdapat pada hari kedelapan yakni 20 menit yang dikarenakan jumlah item obat di dalam resep banyak sehingga dibutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk penyiapan obat dan pemberian KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) kepada pasien.

Tabel 4. Waktu tunggu obat racikan

Hari ke	Jumlah resep	$\Sigma$ Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	1	13	13	13	13
2	0	0	0	0	0
3	1	11	11	11	11
4	4	82	20.5	17	28
5	2	23	11.5	9	14
6	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0
8	3	50	16.67	9	23
9	3	40	13.33	11	16
10	2	39	19.5	16	23
11	3	62	20.67	14	30
12	0	0	0	0	0
13	3	65	21.67	15	30
Jumlah	22	385			
	Rata-rata		11.37	8.85	14.46

Dari data pada tabel di atas menunjukkan rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 11.37 menit. Rata-rata waktu tunggu ini memenuhi acuan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Kasihan 1 untuk obat racikan < 30 menit. Rata-rata waktu tunggu ini juga telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) Rumah Sakit untuk obat racikan  $\leq 60$  menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu tercepat terdapat pada hari kelima dan hari kedelapan yakni 9 menit dengan resep racikan di hari kelima berjumlah 2 resep dan hari kedelapan berjumlah 3 resep dimana salah satu resep merupakan racikan sirup kering rekonstitusi, sedangkan waktu tunggu resep racikan terlama terdapat pada hari keempat yaitu 28 menit. Hal ini disebabkan karena pada hari keempat tersebut resep racikan berjumlah 4 resep dan juga kunjungan pasien yang menebus obat dengan jumlah item obat sama-sama banyak yang mengakibatkan resep menumpuk.

Dengan membandingkan data waktu tunggu kedua jenis resep yaitu obat non racikan dan racikan dapat disimpulkan bahwa obat racikan membutuhkan waktu tunggu lebih lama dibandingkan obat non racikan karena obat racikan memerlukan perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya. Selain jenis resep, faktor lain yang berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah jumlah item obat pada resep serta banyak tidaknya resep yang masuk pada hari tersebut yang mengakibatkan resep menumpuk. Kedua hal ini menyebabkan semakin lama pula petugas farmasi dalam melayani resep obat. Penambahan item obat di dalam resep akan memberikan penambahan waktu pada setiap tahap pelayanan resep yang dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Megawati, dkk (2015) di Batu yang menunjukkan bahwa dengan 1-2 macam obat waktu tunggu pelayanan resepnya adalah 14 menit, 3-5 macam obat 19 menit,  $\geq 6$  macam obat 28 menit. Hasil tersebut menunjukkan semakin banyak jumlah obat dalam satu resep, maka semakin panjang waktu tunggu pelayanan obat.

#### 4. CONCLUSION

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu obat non racikan di Puskesmas Kasihan 1 adalah 7.92 menit dan telah memenuhi standar pelayanan minimal untuk obat non racikan  $\leq 30$  menit dan acuan Puskesmas Kasihan 1 yang berkisar 5-10 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu obat racikan yaitu 11.37 menit dan juga telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) untuk obat racikan  $\leq 60$  menit dan acuan Puskesmas Kasihan 1 untuk obat racikan < 30 menit. Diharapkan para petugas farmasi di Puskesmas Kasihan 1 dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan efisiensi waktu dan kinerjanya.

#### REFERENCES

- Anief M. 2007. *Ilmu Meracik Obat: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tentang Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes.
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes
- Karuniawati dkk. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga*. Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi. Juni 2016. 4 (1): 20-25.

Megawati, Hakim L, Irbantoro D. *Penurunan waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu*. 2015. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 28(2) 163-168.

Nama, M.N.U. 2019. *Kualitas Pelayanan Resep Obat berdasarkan Waktu tunggu di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur Bulan Mei Tahun 2019*. Skripsi. Kupang : Poltekkes Kemenkes Kupang.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Yuliasuty, F., Achmad, P. and Riswaka, S., 2013. *Analisis penggunaan obat pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Yogyakarta periode April 2009*. *Media Farmasi*, 10(2), pp.104-113.