

**PROFIL WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTIK K24 A YANI PADA BULAN JUNI
TAHUN 2018**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**Edita Aek Klau
PO.530333215687**

*Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi*

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIKINDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**PROFIL WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTIK K24 A YANI PADA BULAN JUNI
TAHUN 2018**

Oleh :

Edita Aek Klau

PO. 530333215687

Telah disetujui untuk diseminarkan/mengikuti ujian

Kupang, 31 Juni 2018

Pembimbing



Dra. Elisma, Apt. M.Si
NIP 196507221995022001

**LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**PROFIL WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI APOTIK K24 A YANI PADA BULAN JUNI
TAHUN 2018**

Oleh:

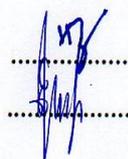
**Edita Aek Klau
PO.530333215687**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 31 Juni 2018

Susunan tim penguji

1. Lidya Sulaiman, S.Farm., Apt

2. Dra. Elisma M.Si., Apt



Karya tulis ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 13 Agustus 2018

Ketua Program Studi Farmasi



Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 1975062019944022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, 31 Juli 2018



Edita Aek Klau

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Apotek K24 A Yani dengan judul ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTIK K24 A YANI PADA BULAN JUNITAHUN 2018.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bimbingan dosen serta semua pihak yang ikut membantu dalam proses pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini. Ucapan limpah terima kasih penulis disampaikan kepada :

1. Ibu Ragu Harming Kristina, SKM.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si.,S.Farm.,M.Si.,Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
3. Ibu Lidya Sulaiman, S.Farm,Apt selaku penguji I yang telah memberikan saran, dan koreksi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat di selesaikan.
4. Ibu Dra. Elisma, M.Si., Apt selaku pembimbing sekaligus penguji II yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang dan dengan sabar memberikan saran, koreksi, dan petunjuk sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat di selesaikan.

5. Ibu Maria Y. Lenggu S.Farm.,Apt.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan perhatian, mendukung dan memotivasi dari kegiatan perkuliahan hingga penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu Erminda Oktavia Sedo, S.Farm.,Apt selaku Apoteker penanggung jawab di Apotek K24 A. Yani yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Apotek K24 A. Yani.
7. Bapa dan Mama, Kakak Hery, Kakak Yos, Kakak Yan, Kakak Omi, Kakak In, dan Kaka Endus yang selalu setia mendukung penulis dalam doa, materi, dan motivasi selama ini.
8. Teman-teman Farmasi B angkatan XVI yang selalu mendukung, kerjasama, dan motivasi, selama kuliah hingga penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima Kasih.

Kupang, Juli 2018

Penulis

INTISARI

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan. Dan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jenis penelitian ini adalah deskriptif observatif dan menggunakan teknik *incidental sampling* dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Pengambilan data selama 10 hari dengan sampel sebanyak 49 resep. Untuk resep racikan di dapat 10 resep sedangkan untuk resep non racikan di dapat sebanyak 39 resep. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk semua resep yaitu 10 menit. Resep racikan rata-rata waktu tunggu yaitu 11 menit dan resep non racikan rata-rata waktu yang di peroleh yaitu 7 menit. Kesimpulan dari data tersebut memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lama Waktu Pelayanan Resep Antara 15-30 menit.

Kata Kunci : deskriptif observatif, *incidental sampling*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Bagi Peneliti	3
2. Bagi Institusi.....	3
3. Bagi Instansi	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Pengertian Apotek	4
B. Cakupan Pekerjaan Apotek	4
BAB III METODE PENELITIAN.....	10
A. Jenis Penelitian	10
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
1. Tempat Penelitian.....	10
2. Waktu Penelitian	10
C. Populasi dan Sampel.....	10
1. Populasi	10

2. Sampel dan Teknik Sampling.....	10
D. Variabel Penelitian	11
E. Definisi Operasional	11
F. Prosedur Penelitian	11
G. Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
A. Apotek K24 A Yani.....	13
B. Alur Pelayanan Resep.....	13
C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek K24 A Yani.....	14
D. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep	15
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	18
A. Simpulan.....	18
B. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA	19

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional	11
Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tanpa Membedakan Jenis Resep.....	15
Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep, Untuk Obat Racikan Dan Obat Non Racikan	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Observasi.....	20
Lampiran 2. Gambar	21
Lampiran 3. Surat Ijin Melakukan Penelitian	22
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan (Septini, 2011).

Layanan resep yang banyak menyebabkan antrian panjang sehingga waktu tunggu menjadi relatif lama dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang akan mempengaruhi minat pasien untuk menggunakan kembali jasa apotek. Selain itu dengan adanya berbagai pekerjaan dan jumlah tenaga yang kurang dibagian farmasi seperti mencari dan mengembalikan obat, membuat etiket dan mengemas obat, dan menyerahkan obat akan

membuat seseorang petugas melakukan dua pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan meningkatnya waktu tunggu pelayanan resep dan juga meningkatnya *human eror*. (Supranto, J.2011).

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Maksimilianus Ara Temong tentang kualitas pelayanan resep berdasarkan waktu tunggu di Apotek Tiara kota kupang tahun 2014 menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jenis resep obat non racikan 3,93 menit dan resep obat racikan adalah 10,63 menit. Sedangkan pada tahun yang sama dilakukan penelitian oleh Margaritha A. Maro tentang waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Pondok Sehat kota kupang menunjukkan rata-rata lama waktu pelayanan resep berdasarkan jenis resep, resep obat jadi 13,5 menit, resep obat racikan 21 menit.

Apotek K24 A Yani berdiri sejak tahun 2007 yang bertempat di jalan Ahmad Yani, No. 60, Oeba, Merdeka, kecamatan kota lama, kota kupang. Apotek K24 memiliki letak strategis yang berada di jalur yang mudah di akses. Berkaitan dengan waktu tunggu peneliti ingin melihat lama waktu yang di tempuh dalam melayani resep obat racikan maupun resep obat non racikan. Berdasarkan pengalaman empiris mengenai waktu tunggu pelayanan resep dari awal resep datang hingga penyerahan obat kepada pasien. Apotek K24 Ahmad Yani mempunyai masalah mengenai waktu tunggu pelayanan resep yakni pasien tidak sabar saat menunggu resep.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep racikan dan resep non racikan di Apotik K24 Ahmad Yani ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Apotek K24 Ahmad Yani.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan.
- b. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menjadi bekal bagi peneliti sebelum terjun ke masyarakat

2. Bagi Institusi

Dapat menambah perbendaharaan kepustakaan institusi.

3. Bagi Instansi

- a. Memperoleh informasi mengenai waktu pelayanan resep obat di Apotek K24 Ahmad Yani
- b. Sebagai masukan bagi Apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Apotek

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).

B. Cakupan Pekerjaan Apotek

a. Waktu tunggu pelayanan resep

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat resep jadi dan waktu tunggu pelayanan resep racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan (Depkes, 2008).

b. Pengkajian dan pelayanan resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik, dan pertimbangan klinis.

Kajian administrasi meliputi :

1. Nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan.

2. Nama dokter, nomor surat ijin praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf.
3. Tanggal penulisan resep.

Kajian kesesuaian farmasetik meliputi :

1. Bentuk dan kekuatan sediaan.
2. Stabilitas.
3. Kompatibilitas (ketercampuran obat).

Pertimbangan klinis meliputi :

1. Ketepatan indikasi dan dosis obat.
2. Aturan, cara dan lama penggunaan obat.
3. Duplikasi dan/atau polifarmasi.
4. Reaksi obat yang tidak diinginkan Kontra indikasi
5. Interaksi

c. Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Setelah melakukan pengkajian resep dilakukan hal sebagai berikut :

1. Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep :
 - a) Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep
 - b) Mengambil obat yang dibutuhkan pada arak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik obat.
2. Melakukan peracikan obat bila diperlukan
3. Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Warna putih untuk obat dalam/oral
 - b. Warna biru untuk obat luar dan suntik
 - c. Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspense atau emulsi.
4. Memasukan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah.

Setelah penyiapan obat di lakukan hal sebagai berikut :

- a) Sebelum obat di serahkan kepada pasien harus di lakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat.
- b) Memanggil nama dan nomor tunggu pasien
- c) Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien
- d) Menyerahkan obat yang di sertai pemberian informasi obat
- e) Memberikan informasi cara penggunaa obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus di hindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain.
- f) Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil
- g) Memastikan yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya.

- h) Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan di paraf oleh apoteker (apabila diperlukan)
- i) Menyimpan resep pada tempatnya
- j) Apoteker membuat catatan pengobatan pasien dengan menggunakan formulir 5 sebagaimana terlampir

d. Pelayanan informasi obat (PIO)

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang di lakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, di evaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain.

Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi:

1. Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan
2. Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan)
3. Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien

4. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi;
5. Melakukan penelitian penggunaan Obat;
6. Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah;
7. Melakukan program jaminan mutu.

Pelayanan Informasi Obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan Formulir 6 sebagaimana terlampir.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam dokumentasi pelayanan Informasi Obat :

1. Topik Pertanyaan
2. Tanggal dan waktu Pelayanan Informasi Obat diberikan
3. Metode Pelayanan Informasi Obat (lisan, tertulis, lewat telepon)
4. Data pasien
5. Uraian pertanyaan;
6. Jawaban pertanyaan;
7. Referensi;
8. Metode pemberian jawaban dan data Apoteker yang memberikan Pelayanan Informasi Obat.

e. **Konseling**

Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam

penggunaan Obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mengawali konseling, Apoteker menggunakan *three prime questions*. Apabila tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, perlu dilanjutkan dengan metode *Health Belief Model*. Apoteker harus melakukan verifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien sudah memahami Obat yang digunakan. (Permenkes RI, 2016)

f. Pelayanan resedensial (*Home Care*)

Apoteker sebagai *care giver* di harapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Untuk hal ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (*medication record*) (Kemenkes, 2004)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Apotek K24 Ahmad Yani. Jl. Ahmad Yani No. 58, Merdeka, Kupang

2. Waktu Penelitian

Bulan Maret-Juni 2018

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua resep yang masuk di Apotek K24 A Yani Kupang.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel dalam penelitian ini adalah resep yang masuk di Apotek K24 A Yani Kupang dengan teknik *incidental sampling* dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Dengan

menggunakan rumus Slovin : $n = \frac{N}{1+N(d)^2}$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat kepercayaan / ketepatan yang di inginkan atau $d = 0,05$

(Junadi, 1995).

Jumlah sampel yang di tentukan yaitu :

$$\begin{aligned}n &= \frac{200}{1+200 (0,1)^2} \\ &= \frac{200}{1+200 (0,01)} \\ &= \frac{200}{1+2} \\ &= \frac{200}{3} \\ &= 66,67 \sim 67 \text{ resep}\end{aligned}$$

D. Variabel Penelitian

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

E. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Defenisi operasional	Skala
1.	Jumlah total waktu pelayanan resep di mulai saat pasien menyerahkan resep sampai obat siap diserahkan	Nominal
2.	Resep yang memerlukan proses penggerusan menjadi puyer (resep racikan)	Nominal
3.	Resep yang disiapkan tidak disertai dengan penggerusan (bentuk jadi)	Nominal

F. 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 table kemudian di ambil kesimpulan.

G. Analisis data

Berdasarkan instrument penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang kemudian di analisis menggunakan analisis statistik deskriptif.

Dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum xi}{N}$$

Keterangan :

X = rata-rata waktu tunggu

$\sum xi$ = jumlah keseluruhan data

N = banyaknya sampel

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Apotek K24 A Yani

Apotek K24 Ahmad Yani Kupang berdiri sejak Mei 2007 yang berlokasi di jalan Ahmad Yani No. 58 Kupang dan merupakan apotek swasta. Letak Apotek K24 A Yani sangat strategis tepat pada jantung kota Kupang sehingga banyak kunjungan dari masyarakat (pasien) setiap harinya baik untuk membeli obat-obat bebas, alat kesehatan dan resep dokter atau berkonsultasi obat.

Pelayanan di apotek K24 Ahmad Yani Kupang 24 jam, dengan pembagian shift kerja yaitu:

Shift Pagi : jam 07.00 -15.00 WITA

Shift Siang : jam 15.00 - 22.00 WITA

Shift bantuan 1B : jam 11.00 - 19.00 WITA

Shift bantuan 2B : jam 17.00 – 23.00 WITA

Shift Malam : jam 22.00 – 07.00 WITA

B. Alur Pelayanan Resep

1. Resep yang diterima dari pasien atau pelanggan langsung diserahkan ke apoteker atau TTK kemudian dilakukan pemeriksaan kelengkapan resep.
2. Setelah melakukan pemeriksaan kelengkapan resep, apoteker atau TTK mengentri resep tersebut ke komputer untuk melihat stok dan harga obat sesuai resep.
3. Menghitung harga setiap item obat Apotik K24 A Yani kupang telah menerapkan sistem komputerisasi untuk setiap harga diapotik K24

Ahmad Yani Kupang sudah ada didalam komputer, sehingga pengecekan stok obat, alat kesehatan, pembekalan farmasi lainnya dan perhitungan harga dilakukan bersamaan.

4. Persetujuan harga dengan pasien, setelah dilakukan entri resep langsung dikirim dari komputer racik ke komputer kasir kemudian kasir memanggil nama pasien untuk menyampaikan harga obat dan langsung dilakukan pembayaran terlebih dahulu. Penelitian ini dilakukan untuk melihat berapa lama waktu yang dapat di tempuh resep untuk menyiapkan obat baik ada racikan maupun obat non racikan dalam pelayanan resep.

C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek K24 A Yani

Waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek K24 A Yani rata-rata resep yang masuk selama 1 bulan yaitu 200 resep. Pada penelitian ini ditargetkan 67 sampel namun peneliti mendapatkan 49 sampel, hal ini di karenakan terjadi penolakan resep karena stok obat di apotek habis dan juga ada beberapa obat yang tidak dipesan oleh pihak apotek. Kelemahan pada penelitian ini yaitu peneliti tidak dapat mendapatkan resep sebanyak 67 resep sesuai dengan yang di targetkan.

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tanpa Membedakan Jenis Resep

Hari	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)
1.	5	11
2.	4	10
3.	3	7
4.	3	4
5.	2	14
6.	4	8
7.	8	11
8.	6	10
9.	5	9
10.	9	7
Jumlah	49	10

(Sumber Data Penelitian 2018)

Waktu tunggu pelayanan resep obat mendapatkan rata-rata waktu tunggu berdasarkan semua jenis resep adalah 10 menit. Rata-rata pelayanan resep 10 menit ini dapat memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lama Waktu Pelayanan Resep Antara 15-30 menit.

D. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep

Waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jenis resep dapat di kategorikan dalam resep obat non racikan dan resep obat racikan.

Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep, Untuk Obat Racikan Dan Obat Non Racikan

Hari	Resep racikan	Resep non racikan	Resep racikan (menit)	Resep non racikan (menit)
1.	2	3	20	5
2.	1	3	15	8
3.	-	3	-	7
4.	-	3	-	4
5.	1	1	24	3
6.	-	4	-	8
7.	2	6	14	10
8.	2	4	15	8
9.	1	4	15	8
10.	1	8	11	7
Jumlah	10	39	11	7

(Sumber Data Penelitian 2018)

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep terlama pada hari ke 5 untuk obat racikan adalah 24 menit hal ini disebabkan banyaknya item obat dalam resep tersebut sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menyiapkan, meracik, dan menyerahkan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep hari ke 10 untuk obat racikan merupakan waktu tercepat yaitu 11 menit. Hal ini karena sedikitnya item obat dalam resep tersebut sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama saat menyiapkan resep obat tersebut.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep hari ke 7 untuk obat non racikan merupakan waktu terlama yaitu 10 menit. Hal ini di karena pada saat yang bersamaan apotek ramai sehingga kasir lebih mendahulukan pembelian obat bebas. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep hari ke 5 untuk obat non racikan merupakan waktu tercepat yaitu 3 menit. Hal ini karena hanya terdapat 1 item obat pada resep tersebut.

Waktu yang diperoleh untuk pelayanan resep racikan adalah 11 menit. Hasil tersebut memenuhi Standar Pelayanan Minimal Di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi yakni Obat racikan < 60 menit. Untuk pelayanan resep non racikan rata-rata yang didapatkan adalah 7 menit. Hasil tersebut memenuhi Standar Pelayanan Minimal Di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi obat non racikan < 30 menit.

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep, untuk obat racikan 11 menit sedangkan untuk obat non racikan adalah 7 menit.
2. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lama Waktu Pelayanan Resep Antara 15-30 menit.

B. Saran

Tetap mempertahankan kinerja manajemen mutu dalam Standar Pelayanan Kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Junadi, P. 1995. *Pengantar analisis data*. Rineka Cipta : Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Nomor 197 /MENKES/SK/X/2004. *Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Nomor 58 Tahun. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Nomor 73 *Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di apotek* : Jakarta
- Septini. R. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi Rspad Gatot Spebrotu. Tahun 2011*. Skripsi. FKMUI. Depok.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

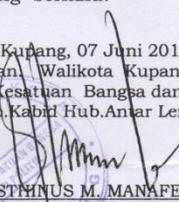
Lampiran 1. Lembar Observasi

Hari	Waktu Resep Masuk	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (menit)	Jenis Resep	Jumlah	Rata-rata
Senin, 18/6/18	15:15	15:22	7	Non racikan	53	11
	18:15	18:39	24	Racikan		
	18:44	19:00	16	Racikan		
	19:09	19:12	3	Non racikan		
	19:15	19:18	3	Non racikan		
Selasa, 19/06/18	09:57	10:06	9	Non racikan	37	10
	17:24	17:31	7	Non racikan		
	17:24	17:39	15	Racikan		
Rabu, 20/6/18	17:49	17:55	6	Non racikan	21	7
	13:55	14:04	9	Non racikan		
	17:47	17:52	5	Non racikan		
Kamis, 21/6/18	18:38	18:45	7	Non racikan	12	4
	18:36	18:38	2	Non racikan		
	18:41	18:47	6	Non racikan		
Jumat, 22/6/18	19:39	19:43	4	Non racikan	27	14
	18:15	18:39	24	Racikan		
Sabtu, 23/6/18	19:15	19:18	3	Non racikan	30	8
	09:52	10:00	8	Non racikan		
	17:24	17:31	7	Non racikan		
	17:49	17:55	6	Non racikan		
Rabu, 27/6/18	18:47	18:56	9	Non racikan	88	11
	10:24	10:37	13	Racikan		
	15:41	15:48	7	Non racikan		
	17:20	17:30	10	Non racikan		
	19:25	19:40	15	Racikan		
	19:45	19:50	5	Non racikan		
	20:15	20:24	9	Non racikan		
20:31	20:49	18	Non racikan			
Kamis, 28/6/18	20:50	21:01	11	Non racikan	62	10
	14:44	14:59	15	Racikan		
	16:04	16:10	6	Non racikan		
	16:40	16:46	6	Non racikan		
	19:30	19:45	15	Racikan		
Jumat, 29/6/18	20:15	20:24	9	Non racikan	44	9
	20:53	21:04	11	Non racikan		
	09:05	09:15	10	Non racikan		
	09:35	09:50	15	Racikan		
Sabtu, 30/6/18	18:10	18:15	5	Non racikan	62	7
	20:40	20:48	8	Non racikan		
	20:59	21:05	6	Non racikan		
	10:15	10:24	9	Non racikan		
	13:30	13:41	11	Racikan		
	16:21	16:26	5	Non racikan		
	16:31	16:35	4	Non racikan		
	17:05	17:11	6	Non racikan		
17:15	17:21	6	Non racikan			
19:06	19:10	4	Non racikan			
19:40	19:47	7	Non racikan			
20:55	21:05	10	Non racikan			

Lampiran 2. Gambar



Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

	PEMERINTAH KOTA KUPANG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA KUPANG	
Jl. S. K. Lerik Telp. (0380) 826573		
<u>SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN / SURVEI</u>		
Nomor : BKBP. 070 /2694/III/VI/ 2018		
Berdasarkan :	Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. NTT Nomor : 070/1131/DPMTSP/2018, Tanggal 06 April 2018 Perihal Ijin Penelitian	
Menimbang :	Bahwa demi kelancaran tugas dimaksud, perlu dikeluarkan suatu rekomendasi.	
WALIKOTA KUPANG		
Dengan ini menerangkan: =====	<u>TIDAK KEBERATAN</u>	===== kepada :
N a m a :	EDITA AEK KLAU	
NIM :	PO. 530333215687	
Pekerjaan :	Mahasiswa	
Fak/Jurusan :	Farmasi	
Alamat :	Desa Penfui Timur	
Untuk :	Melakukan penelitian dengan judul: " ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK K24 A YANI. "	
Lama :	1 (Satu) Minggu , Terhitung Mulai Tanggal Surat ini	
Lokasi :	Apotik K24 Kupang.	
Pengikut :	-	
Dengan ketentuan :		
1 Wajib memberitahukan maksud dan tujuan kepada Instansi Pemerintah / Swasta yang hendak diteliti.		
2 Selama melakukan penelitian/Survey, tidak diijinkan melakukan kegiatan di bidang lain yang mengganggu ketertiban masyarakat.		
3 Wajib melaporkan hasil penelitian/Survey kepada Walikota Kupang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Kupang.		
4 Ijin Penelitian/Survey ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila Pihak Peneliti melanggar ketentuan tersebut di atas.		
Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan diharapkan agar pihak - pihak yang mendapat tembusan surat ini memberikan bantuan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.		
Kupang, 07 Juni 2018 an, Walikota Kupang Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Kupang Ut. Kabid Hub. Antar Lembaga		
 = AGUSTINUS M. MANAFE, SH = Pembina NIP. 19720327 199803 1 009		
<u>Tembusan</u> dh. Disampaikan kepada :		
1. Walikota Kupang di Kupang (sebagai Laporan) ;		
2. Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang di Kupang;		
3. Camat Kota Lama di Kupang;		
4. Kepala Apotek K24 Kupang di Kupang.		

Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KOTA KUPANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA KUPANG**

Jl. S. K. Lerik Telp. (0380) 826573

SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN / SURVEY

Nomor : BKBP.070/3075/VII/2018

Berdasarkan Surat Camat Kota Lama Nomor : Kec.KOLAM.070./87/VII/2018, Tanggal 03 Juli 2018, Perihal Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian / Survey serta laporan yang bersangkutan, maka dengan ini diterangkan bahwa :

N a m a : EDITA AEK KLAU
N I M : Po 530333215687
Pekerjaan : Mahasiswi
Fakultas/Jurusan : Farmasi
PT / Universitas : Poltekkes Kemenkes Kupang

Telah selesai melakukan Penelitian Di Wilayah Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang, guna memperoleh data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

“ ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTIK K 24 A. YANI ”

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 05 Juli 2018
an. Walikota Kupang
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Kupang,
Ub. Kabid Hubungan Antar Lembaga

= AGUSTINUS M. MONAFE, SH. =
Pembina
NIP. 19720327 199803 1 009

Tembusan : Disampaikan kepada :
Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang di Kupang