

**KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN
UMUM RAWAT JALAN BERDASARKAN WAKTU
TUNGGU DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ENDE BULAN JUNI 2018**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**Fanny Kristiany
PO.5303332171353**

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

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN
UMUM RAWAT JALAN BERDASARKAN WAKTU
TUNGGU DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ENDE BULAN JUNI 2018**

Oleh :

**Fanny Kristiany
PO.5303332171353**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, 30 Juli 2018

Pembimbing



Dra. Elisma, Apt., M.Si.
NIP 196507221995022001

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN
UMUM RAWAT JALAN BERDASARKAN WAKTU
TUNGGU DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ENDE BULAN JUNI 2018**

Oleh :

**Fanny Kristiany
PO.5303332171353**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 31 Juli 2018

Susunan Tim Penguji

1. **Yorida F. Maakh, S.Si., Apt., M.Si**

.....
.....

2. **Dra. Elisma, Apt., M.Si**

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 31 Juli 2018

-Ketua Prodi,



**Maria Hilana, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si
NIP 197506201994022001**

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, Juli 2018


Fanny Kristiany

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Resep Obat Pasien Umum Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ende Bulan Juni 2018”** dengan lancar.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu R.H. Kristin, SKM., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si., S.Fram., Apt., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
3. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku pembimbing yang dengan senantiasa telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Yorida F. Maakh, S.Si., Apt., M.Sc selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak dan ibu dosen Prodi Farmasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang selama ini telah banyak membantu dan menuntun kami dalam proses perkuliahan.

6. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ende yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Instalasi Farmasi.
7. Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ende beserta staf yang telah memberikan informasi dan masukan selama proses penelitian.
8. Suami dan anak-anak tercinta serta semua keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dalam doa dan pengertian sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
9. Semua teman yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selama ini.

Harapan penulis bahwa karya tulis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah wawasan serta menjadi bahan referensi bagi penulis selanjutnya. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna dengan keterbatasan yang dimiliki. Saran dari pembaca akan kami terima dengan tangan terbuka demi perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kupang, Juli 2018

Penulis

INTISARI

Mutu pelayanan farmasi dapat diukur dengan berbagai indikator antara lain waktu tunggu pelayanan resep pasien umum rawat jalan dimana pasien umum rawat jalan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Selain harus melalui proses pembayaran, peningkatan jumlah pasien umum rawat jalan mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan yang berdampak pada kualitas pelayanan farmasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan berdasarkan jenis resep racikan dan non racikan serta berdasarkan jumlah item obat dalam tiap lembar resep. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif. Dari data penelitian diperoleh rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep racikan adalah 41,62 menit dan resep non racikan adalah 20,20 menit. Resep dengan jumlah item terkecil yaitu 1 item memiliki rata-rata waktu tunggu 15,89 menit dan resep dengan jumlah item terbesar yaitu 8 item memiliki rata-rata waktu tunggu 55 menit. Dari hasil di atas disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ende telah sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Kepmenkes No.129 Tahun 2008.

Kata Kunci : *Waktu tunggu, Resep Obat Racikan, Resep Obat Non Racikan*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR 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
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Konsep Rumah Sakit.....	5
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
C. Pelayanan Kefarmasian.....	7
D. Resep.....	10
E. Mutu Pelayanan Kesehatan	11
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Resep ...	12
G. Manajemen Waktu	13
H. Waktu Tunggu Pasien	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Jenis penelitian.....	15
B. Tempat dan Waktu Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel	15
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional.....	16
F. Prosedur Penelitian.....	17
G. Analisis Data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Ende	18
B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep.....	19
C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat...	20

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	21
A. Simpulan	21
B. Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....	14
Tabel 2. Definisi Operasional	16
Tabel 3. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan.....	19
Tabel 4. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Tabel 1. Surat Ijin Penelitian.....	23
Tabel 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	24
Tabel 3. Foto Penelitian	25
Tabel 4. Data Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	26

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Untuk mengukur pencapaian standar yang telah ditetapkan diperlukan indikator, suatu alat atau tolak ukur yang hasil menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Depkes RI, 2008).

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 Tahun 2004, indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen yang dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung, dimensi waktu, dimana lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan) dan prosedur tetap (protap), untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Waktu pelayanan resep merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa instalasi farmasi rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana instalasi farmasi rumah sakit mengelola pelayanan kefarmasian yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2009). Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien pada saat pasien membawa resep dan diserahkan kepada petugas untuk disiapkan sampai obat siap untuk diserahkan ke tangan pasien.

Waktu tunggu pelayanan pasien terjadi pada loket-loket pelayanan rumah sakit dimulai dari loket pendaftaran, loket pembuatan jaminan bagi pasien yang menggunakan jaminan, polik pemeriksaan, loket pembayaran, dan sampai pada waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi.

Rumah Sakit Umum Daerah Ende merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Ende. Berdasarkan data yang diperoleh dari manajemen RSUD Ende jumlah pasien umum rawat jalan di RSUD Ende mengalami peningkatan tiap tahunnya. Peningkatan jumlah pasien ini mempengaruhi waktu pelayanan resep obat di instalasi farmasi termasuk pelayanan terhadap pasien

umum rawat jalan. Selain peningkatan jumlah pasien, lama waktu tunggu pelayanan pasien umum rawat jalan dipengaruhi juga oleh lamanya waktu pelunasan resep. Dengan demikian petugas instalasi farmasi dituntut untuk melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh kementerian kesehatan sehingga pencapaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sesuai dengan yang diharapkan.

B. Rumusan Masalah

Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum di RSUD Ende ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan umum

Untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum di Instalasi Farmasi RSUD Ende.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum berdasarkan jenis resep racikan dan non racikan (obat jadi).
- b. Untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum berdasarkan jumlah item obat dalam lembar resep.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Untuk menerapkan ilmu yang didapat dari institusi pendidikan.

2. Bagi institusi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi instansi

- a. Memperoleh informasi mengenai waktu pelayanan resep obat.
- b. Sebagai masukan bagi manajemen RSUD Ende dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Rumah Sakit

1. Pengertian rumah sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2016).

2. Tugas dan fungsi rumah sakit

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 44 tahun 2009, tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, sedangkan fungsi rumah sakit antara lain :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit 5)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2016).

Tugas instalasi farmasi meliputi :

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
2. Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam Komite/Tim Farmasi dan Terapi.
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan kefarmasian.
7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit (Kemenkes RI, 2016).

Fungsi instalasi farmasi adalah pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik.

C. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien (Kemenkes RI, 2016).

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian meliputi :

1. Pelayanan resep

a. Skrining resep

Apoteker melakukan skrining resep meliputi :

1) Persyaratan administratif

- a) Nama, SIP dan alamat dokter
- b) Tanggal penulisan resep
- c) Tanda tangan atau paraf dokter penulis resep
- d) Nama, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien

- e) Nama obat, potensi, dosis, jumlah yang diminta
 - f) Cara pemakaian yang jelas
 - g) Informasi lain
- 2) Kesesuaian farmasetik : bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian.
 - 3) Pertimbangan klinis : adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lain-lain). Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

b. Penyiapan obat

1) Peracikan

Merupakan kegiatan menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah. Dalam melaksanakan peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.

2) Etiket

Etiket harus jelas dan dapat dibaca.

3) Kemasan obat yang diserahkan

Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

4) Penyerahan obat

Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan terakhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien dan tenaga kesehatan.

5) Informasi obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi obat kepada pasien sekurang-kurangnya meliputi : cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makan dan minum yang harus dihindari selama terapi.

6) Konseling

Apoteker harus memberi konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan salah sediaan farmasi atau perbekalan kesehatan lainnya. Untuk penderita penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya, apoteker harus memberikan konseling secara berkelanjutan.

7) Monitoring penggunaan obat

Setelah penyerahan obat kepada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya.

2. Promosi dan edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi antara lain dengan penyebaran leaflet/brosur, poster, penyuluhan dan lain-lainnya.

3. Pelayanan residensial (*home care*)

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

D. Resep

Peraturan Menkes RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker baik dalam bentuk paper atau elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam BAB III Peraturan Menkes RI No.73 Tahun 2016 juga menjelaskan tentang pengkajian dan pelayanan 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 Praktek (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
3. Tanggal penulisan resep

Kajian kesesuaian farmasetika 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 poli farmasi
4. Reaksi obat yang tak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinik lain)
5. Kontraindikasi
6. Interaksi

E. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.

Konsumen pelayanan kesehatan tidak dapat dinilai secara teknis medis, oleh karena itu mereka menilai dari sisi non teknis. Ada dua penilaian tentang pelayanan kesehatannya yaitu kenyamanan dan nilai pelayanan yang diterima. Konsumen pelayanan dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk kepuasan mutu pelayanan. Hasil yang terjadi menurut Azwar (1996) :

1. Jika harapan itu terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas pelayanan yang luar biasa
2. Jika harapan sama dengan pelayanan yang dirasakan, maka kualitas memuaskan
3. Jika harapan tidak sesuai atau tidak terpenuhi, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap tidak dapat diterima atau mengecewakan pasien.

F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Resep

Penelitian mengenai pelayanan resep yang dilakukan oleh Ritung (2003) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan resep adalah sebagai berikut :

1. Jenis resep, dalam penelitiannya dibedakan menjadi empat golongan, yaitu bungkus, kapsul, cairan dan salep. Dimana jenis cairan membutuhkan waktu yang lebih cepat 4,2 % dibandingkan dengan jenis bungkus, kapsul dan salep
2. Jumlah item obat, dalam hal ini jumlah item yang sedikit membutuhkan waktu yang lebih cepat dibandingkan jumlah item yang banyak. Rata-rata total waktu pada jumlah item yang sedikit adalah 22,56 menit dan pada jumlah item banyak adalah 27,33 menit

3. Shift petugas, dari rata-rata total waktu pelayanan resep, shift sore membutuhkan waktu yang lebih banyak dibandingkan dengan shift pagi
4. Pelayanan pekerja tugas yang lama akan dapat membantu dalam proses pelayanan resep sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan
5. Peralatan yang memadai untuk mengerjakan resep, seperti pemakaian alat-alat modern yang meminimalisasi pekerjaan menjadi lebih cepat
6. Ruang kerja yang luas agar petugas mudah dan leluasa dalam bergerak mengerjakan resep.

G. Manajemen Waktu

Waktu adalah sesuatu yang amat berharga dan sumber yang unik, yang merupakan faktor yang penting dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi tingkat ketepatan waktu dan semakin efisien pemanfaatannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berhasil menjalankan fungsinya. Waktu tidak dapat ditabung, tetapi hanya dapat dipergunakan secara bijaksana, oleh karena waktu yang sudah berlalu tidak dapat diganti atau tidak elastik. Banyak waktu yang tidak begitu penting, tetapi yang terpenting adalah bagaimana waktu tersebut dapat dikelola dengan baik. Pengelolaan waktu yang baik sangat bermanfaat dalam pengertian penghematan biaya maupun pemanfaatan aset organisasi. Salah satu teknik untuk memperoleh informasi yang valid, spesifik dan *reliable* tentang penggunaan waktu adalah dengan melakukan pengukuran kinerja (Timpe, 1991).

H. Waktu Tunggu Pasien

Waktu tunggu pasien adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan sampai obat resep diterima oleh pasien yang disertai pemberian KIE. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan (obat jadi) adalah salah satu indikator dalam Standar Pelayanan Minimal kefarmasian di rumah sakit. Berikut akan disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Indikator waktu tunggu pelayanan obat

Indikator	Standar Minimal
Waktu tunggu pelayanan obat jadi	≤ 30 menit
Waktu tunggu pelayanan obat racikan	≤ 60 menit

(Sumber : Depkes RI, 2008)

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Ende dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini semua resep umum yang masuk di Instalasi Farmasi RSUD Ende bulan Juni Tahun 2018.

2. Sampel dan Teknik Sampling

a. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah resep umum pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ende bulan Juni 2018. Jumlah resep dalam sehari 20 lembar, jumlah resep dalam 1 bulan (efektif 26 hari kerja) sebanyak 520 lembar resep.

Dengan menggunakan rumus Slovin (Supardi dan Surahman).

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

Keterangan : n = jumlah sampel; N = jumlah populasi; d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan atau $d^2 = 0,1$

$$n = \frac{520}{1+520(0,1)^2} = 83,87 \text{ dibulatkan menjadi } 84$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 lembar resep.

b. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah accidental berdasarkan resep yang masuk diambil sampai mencapai jumlah sampel resep yang dikehendaki.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah variabel tunggal yaitu waktu tunggu pelayanan resep dengan indikator jenis resep dan jumlah item obat.

E. Definisi Operasional

Di bawah ini merupakan tabel definisi operasional

Tabel 2. Definisi operasional

Variabel	Definisi	Skala	Alat Ukur
Kualitas waktu pelayanan resep	Waktu pelayanan resep yang sesuai dengan ketentuan standar minimal di bidang kesehatan tahun 2008, yaitu 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan.	Nominal	Rentang waktu
Waktu tunggu pasien	Waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang disertai pemberian KIE pada RSUD Ende.	Ratio	<i>Stopwatch</i>
Resep racikan	Resep yang terdiri dari obat racikan atau obat racikan dengan obat jadi.	Nominal	Lembar observasi
Resep non racikan	Resep yang terdiri dari obat jadi	Nominal	Lembar observasi
Jumlah item obat	Banyaknya item yang tertulis pada lembaran resep yang diterima pasien, sedikit maupun banyak jenis obat.	Nominal	Lembar observasi

F. Prosedur Penelitian

Peneliti melakukan observasi langsung dengan mengamati setiap resep yang masuk, memberi nomor pada resep dan dihitung waktu tunggu menggunakan *stopwatch* dan data tersebut diisi dalam lembar observasi. Setelah melakukan observasi, peneliti mendapat data yang kemudian diolah menggunakan statistik deskriptif, lalu diinterpretasikan dalam bentuk tabel kemudian diberi kesimpulan.

G. Analisis Data

Berdasarkan instrumen penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dengan cara menghitung nilai rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat.

Untuk menghitung nilai *mean* atau rata-rata digunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum x}{n}$$

Dimana :

X = rata-rata/*mean*

$\sum x$ = jumlah keseluruhan data

n = banyaknya sampel

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Ende

Rumah Sakit Umum Daerah Ende merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Ende yang dibangun di atas lahan seluas 40,314 m², sebagai tempat pelayanan kesehatan tingkat lanjutan RSUD Ende memiliki sarana/prasarana pendukung yang tersedia diantaranya adalah instalasi farmasi.

Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Ende melakukan pelayanan selama 24 jam yang dibagi dalam tiga shift yakni : shift pagi dimulai dari pukul 07.00–14.00 WITA, shift siang dimulai dari pukul 14.00–19.00 WITA, shift malam dimulai dari 19.00–07.00 WITA. Instalasi ini melayani resep dari Unit Gawat Darurat (UGD), ruang rawat inap dan poliklinik, dan juga resep dari dokter praktek dan Puskesmas. Adapun alur penerimaan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ende sebagai berikut : pasien membawa resep diserahkan kepada petugas, petugas memberikan nomor antrian kepada pasien, menulis nomor antrian pada resep dan menulis jam penerimaan pada resep, resep ditelaah, selanjutnya resep dibilling setelah itu petugas memberi nota pembayaran kepada pasien untuk dibayar di loket kasir, resep disiapkan oleh petugas. Setelah resep disiapkan dilakukan *double check* oleh petugas lainnya. Obat diserahkan setelah pasien membawa bukti pembayaran dari kasir. Penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi obat.

B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit loket rawat jalan dari pukul 08.00 WITA sampai dengan 14.00 WITA. Penelitian ini dilakukan pada resep pasien umum. Berikut ini dijelaskan melalui tabel tentang distribusi rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep racikan dan non racikan (obat jadi), yaitu :

Tabel 3. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan

Hari	n	Jenis Resep		Jumlah Waktu Tunggu Resep (menit)		Waktu Tunggu (menit)	
		Racikan	Non Racikan	Racikan	Non Racikan	Tercepat	Terlama
I	14	3	11	96	235	14	38
II	15	5	10	217	149	3	64
III	13	0	13	0	216	10	28
IV	17	2	15	96	340	7	49
V	17	2	15	77	327	8	49
VI	8	1	7	55	167	6	55
Jumlah	84	13	71	541	1434		
Rata-rata Waktu Tunggu Resep (menit)				41.62	20.2		

(Sumber : data primer peneliti, 2018)

Dari data di atas diperoleh rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep racikan adalah 41,62 menit dan non racikan adalah 20,20 menit (telah memenuhi standar). Waktu tunggu terlama adalah 64 menit, terjadi pada hari ke-2 dimana resep tersebut merupakan jenis resep racikan dengan jumlah item obat sebanyak 6 item dan terlayani pada jam ramai di hari Senin. Waktu tercepat juga terjadi pada hari Senin pada resep non racikan dengan jumlah item obat hanya 2 item dan terlayani pada pagi hari di jam sepi.

C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat

Berikut ini adalah penjelasan melalui tabel tentang distribusi waktu tunggu pelayanan berdasarkan jumlah item obat, yakni :

Tabel 4. Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat

Hari	n	Resep Dengan Jumlah Item Obat							Waktu Tunggu Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat (menit)					Jumlah			
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
I	14	4	4	2	1	2	1		80	76	63	26	48	38			
II	15	2	8		2	2	1		19	119		72	119	37			
III	13	3	5	4	1				43	84	73	16					
IV	17	4	4	5		4			59	83	133		161				
V	17	3	9	3		1	1		54	200	76		25	49			
VI	8	2	4		1			1	31	115		21					55
Jumlah	84	18	34	14	5	9	3	1	286	677	345	135	353	124			55
Rata-rata waktu tunggu (menit)									15.89	19.91	24.64	27	39.22	41.33			55

(Sumber : data primer peneliti, 2018)

Data di atas menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah item obat maka semakin lama pula waktu tunggu pasien, begitupun sebaliknya semakin sedikit jumlah item obat semakin singkat pula waktu tunggu pasien.

Hasil di atas menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di bagian instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ende memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes No.129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit. Setiap sampel resep racikan maupun non racikan mempunyai waktu tunggu pelayanan resep yang berbeda-beda.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ende diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan :

1. Jenis Resep

Untuk resep racikan diperoleh rata-rata waktu tunggu 41,62 menit dan resep non racikan 20,20 menit. Dari hasil ini disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep berdasarkan jenis resep sudah memenuhi standar sesuai dengan ketentuan pada standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit.

2. Jumlah Item Obat

Untuk resep dengan jumlah item terendah yaitu 1 item memiliki rata-rata waktu tunggu 15,89 menit dan resep dengan jumlah item terbanyak yaitu 8 item memiliki rata-rata waktu tunggu 55 menit. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa semakin banyak jumlah item obat dalam lembar resep maka semakin lama juga waktu tunggu yang diperlukan.

B. Saran

Waktu tunggu di Instalasi Farmasi RSUD Ende baik resep obat racikan maupun resep obat non racikan (obat jadi) sudah sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, oleh karena itu diharapkan Instalasi Farmasi RSUD Ende tetap mempertahankan dan bila perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,Azrul. 1996, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1027/Menkes/SK/IX/2004, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016, Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- 2016, Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta, Kementerian kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Ritung, M. 2003, *Lama Pelayanan Resep Racikan khusus hari sabtu Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Hermina Bekasi*. Tesis Program Studi S2 FKM UI, Jakarta
- Siregar, C.J.P, 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Supardi dan Surahman.2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. : Penerbit Trans Info Media, Jakarta.
- Timpe, A.D. 1991, *Mengelola Waktu*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG

Direktorat : Jln. Piet A. Tallo Liliba- Kupang. Telp : (0380) 881880 ; 881881
Fax (0380) 8553418 ; Website/email : www.poltekkeskupang.ac.id/poltekkeskupang@yahoo.com



Nomor : PP.07.01 / 1 / / 2018 Juni 2018
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Badan KESBANGPOLLINMAS Kabupaten Ende
di
Ende

Sehubungan dengan pelaksanaan penulisan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang , maka bersama ini kami mohon agar diberikan izin melaksanakan penelitian kepada :

Nama : Fanny Kristiany
NIM : PO.5303332171353
Judul Karya Tulis Ilmiah : Kualitas pelayanan Resep Obat Pasien Umum di Instalasi Farmasi RSUD Ende Bulan Juni 2018.
Tempat Penelitian : RSUD Ende

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.



Direktur,

Drs. Jefrin Sambara Apt., M.Si
NIP : 496306121995031001

Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN ENDE**
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE
Jl. Prof. Dr. W. Z. Yohanes IGD : (0381) 21031 – Kantor/Fax: (0381) 2627100

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 862/TU.01/UP/VIII/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

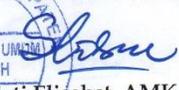
Nama : Tuti Elisabet, AMK
NIP : 19601231 198203 2 356
Pangkat / Golongan : Pembina - IV/a
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan
Unit Kerja : Rumah Sakit Umum Daerah Ende

Menerangkan bahwa :

Nama : Fanny Kristiany
NIM : PO. 5303332171353
Pekerjaan : Mahasiswa
Lembaga : Politeknik Kesehatan Kupang
Program Studi : Farmasi

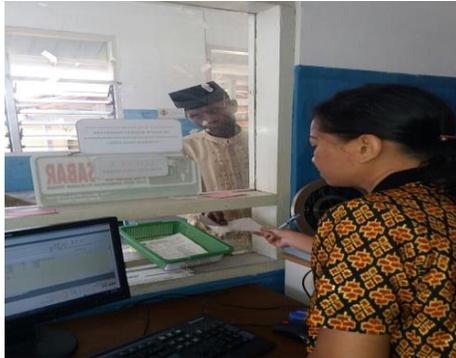
Benar-benar telah melaksanakan Penelitian dengan Judul "Kualitas Pelayanan Resep Obat Pasien Umum Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ende Bulan Juni 2018" dari tanggal 1 Juni 2018 s/d 30 Juni 2018.
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Ende, 01 Agustus 2018
An. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ende
Kepala Bidang Pelayanan


= Tuti Elisabet, AMK =
NIP. 19601231 198203 2 356



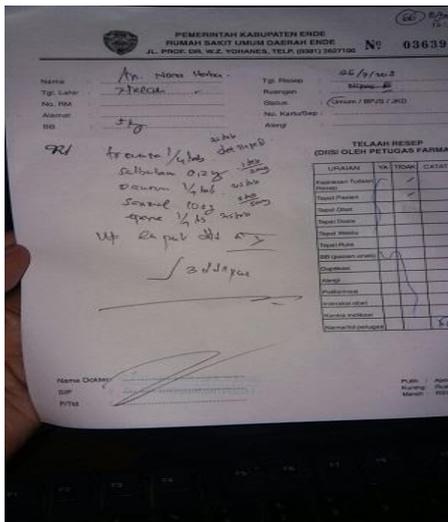
Lampiran 3. Foto Penelitian



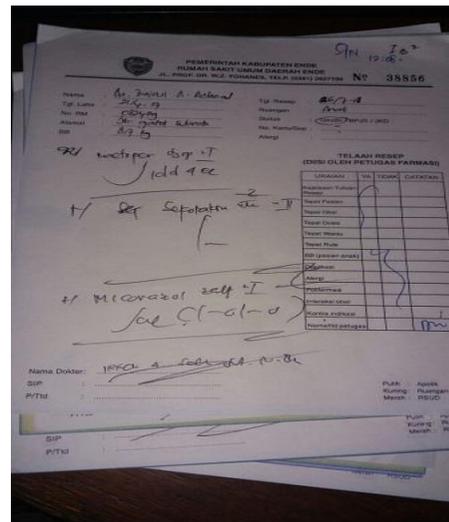
Gambar 1. Waktu penerimaan resep



Gambar 2. Waktu penyerahan obat



Gambar 3. Contoh resep racikan



Gambar 4. Contoh resep non racikan

Lampiran 4. Data Penelitian Waktu Tunggu

Hari/ tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)										
				Jenis Resep		Jumlah item Obat								
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8	
Sabtu/ 02 Juni 2018	1	10:10	10:36	26				26						
	2	10:25	10:50		25	25								
	3	10:25	10:50		25	25								
	4	11:20	11:58	38							38			
	5	11:40	12:12		32			32						
	6	11:42	12:14	32						32				
	7	11:43	12:14		31			31						
	8	11:45	12:01		16					16				
	9	12:00	12:15		15	15								
	10	12:01	12:16		15	15								
	11	12:19	12:50		31		31							
	12	12:45	13:02		17		17							
	13	13:13	13:27		14		14							
	14	13:13	13:27		14		14							
Total Waktu Tunggu (menit)				96	235	80	76	63	26	48	38			
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)				32	21.36	20	19	31.5	26	24	38			

Lanjutan

Hari/ tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)											
				Jenis Resep		Jumlah item Obat									
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8		
Senin 04 Juni 2018	1	8:50	8:58		8	8									
	2	9:20	9:31		11		11								
	3	9:20	9:23		3		3								
	4	9:50	10:05	15			15								
	5	10:24	10:35		11	11									
	6	10:35	10:50		15		15								
	7	10:45	11:11		26				26						
	8	10:45	11:31	46					46						
	9	10:53	11:30	37							37				
	10	11:11	12:15	64						64					
	11	11:14	12:09	55						55					
	12	11:46	12:02		16		16								
	13	11:55	12:19		24		24								
	14	12:55	13:10		15		15								
	15	13:10	13:30		20		20								
Total Waktu Tunggu (menit)				217	327	19	119		72	119	37				
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)				43.4	21.8	9.5	14.88		36	59.5	37				

Lanjutan

Hari/ Tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)										
				Jenis Resep		Jumlah item Obat								
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8	
Selasa/ 05 Juni 2018	1	9:13	9:30		17	17								
	2	9:25	9:42		17			17						
	3	9:35	9:46		16	16								
	4	12:50	13:00		10			10						
	5	12:50	13:00		10	10								
	6	12:55	13:14		19		19							
	7	13:00	13:20		20		20							
	8	13:00	13:28		28			28						
	9	13:02	13:20		18		18							
	10	13:07	13:24		17		17							
	11	13:15	13:25		10		10							
	12	13:26	13:44		18			18						
	13	13:29	13:45		16				16					
Total Waktu Tunggu (menit)					216	43	84	73	16					
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)					16.62	14.33	16.8	18.25	16					

Lanjutan

Hari/ tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)										
				Jenis Resep		Jumlah item Obat								
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8	
Rabu/ 06 Juni 2018	1	9:31	10:02		31						31			
	2	10:10	10:30		20			20						
	3	10:10	10:35		25			25						
	4	10:10	10:35		25	25								
	5	10:30	10:40		10	10								
	6	11:34	11:55		21		21							
	7	11:34	12:05		31			31						
	8	11:35	12:02		27			27						
	9	11:37	12:07		30			30						
	10	12:15	13:02		47						47			
	11	12:15	13:04		49						49			
	12	12:25	12:59		34						34			
	13	12:40	13:05		25		25							
	14	13:00	13:30		30		30							
	15	13:10	13:25		15	15								
	16	13:28	13:35		7		7							
	17	13:36	13:44		9	9								
Total waktu Tunggu (menit)				96	340	59	83	133		161				
Rata-rat Waktu Tunggu (menit)				48	22.67	14.75	20.75	26.6		40.25				

Lanjutan

Hari/ Tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)													
				Jenis Resep		Jumlah item Obat											
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8				
Kamis/ 07 Juni 2018	1	9:22	9:30		8		8										
	2	9:30	9:46		16		16										
	3	9:35	9:50		15		15										
	4	10:16	10:44	28			28										
	5	10:44	11:09		25					25							
	6	10:45	11:04		19	19											
	7	10:55	11:10		15		15										
	8	11:37	11:59		22				22								
	9	11:37	11:59		22				22								
	10	11:42	12:00		18	18											
	11	11:52	12:08		16		16										
	12	12:18	12:50		32				32								
	13	12:20	12:52		32		32										
	14	12:24	12:52		28		28										
	15	12:25	13:14	49									49				
	16	12:48	13:05		17	17											
	17	12:48	13:30		42		42										
Total Waktu Tunggu (menit)				77	327	54	200	76		25	49						
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)				38.5	21.8	18	22.22	25.33		25	49						

Lanjutan

Hari/ tanggal	No	Waktu Terima Resep (jam)	Waktu Serah Obat (jam)	Waktu Tunggu Resep (menit)										
				Jenis Resep		Jumlah item Obat								
				Racikan	Non Racikan	1	2	3	4	5	6	7	8	
Jumat/ 08 Juni 2018	1	9:30	9:36		6	6								
	2	9:30	9:56		26		26							
	3	9:50	10:15		25	25								
	4	10:17	10:46		29		29							
	5	10:20	10:49		29		29							
	6	10:20	11:15	55										55
	7	11:35	11:56		21				21					
	8	11:35	12:06		31		31							
	Total Waktu Tunggu (menit)				55	167	31	115		21				55
	Rata-rata Waktu Tunggu (menit)				55	23.86	15.5	28.75		21				55