



## ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK MEDIKA FARMA TASIKMALAYA

Siti Aisyah\*, Eddy Suhardiana, Kamiel Roesman Bachtiar

\*Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi S1 Farmasi, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Jl. Pembela Tanah Air 177 Tawang, Jawa Barat 46115, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>*Corresponding Author Name : Siti Aisyah E-mail: <a href="mailto:aisyahsitiaisyah640@gmail.com">aisyahsitiaisyah640@gmail.com</a></p>	<p><i>One indicators of the quality of pharmaceutical services is the waiting time for prescription services. The waiting time for prescription services is the waiting time calculated from the time patient submits a prescription to the pharmacy to be prepared until the drug is received by the patient accompanied by providing drug information. This study aims to analyze the waiting time for prescription services at the Medika Farma PharmacyTasikmalaya . This research is a descriptive design for patients who buy prescriptions at the Medika Farma Pharmacy installation in Tasikmalaya city using the accidental sampling method. The study time was in April 2023. The results of data collection were analyzed on the suitability of the waiting time for non concoction and concoctions drug prescriptions with service standards minimum. The number of recipes in this study was 100 prescriptions with details of 75 non-concoction drug prescriptions and 25 prescriptions for concoctions. The average waiting time for non-concoction drugs is 4.58 minutes and the average waiting time for concoction drugs is 10,77 minutes and the average waiting time for concoction recipes is 31,88 minutes. The average waiting time obtained for concoction prescription is not in accordance with the minimum service standards set by PERMENKES No. 73 of 2016 concerning ready-made drug prescription services at pharmacies for non-concoction prescription services, namely <math>\leq 15</math> minutes and concoction prescription services, namely <math>\leq 30</math> minutes. The results of the ANOVA analysis for the relationship between waiting time and the number of workers respectively obtained the value of sig 0,113.</i></p>
<p>Keywords: Waiting Time Number of Prescriptions Prescription Service Number of Workes</p>	
<p>Kata Kunci: Waktu Tunggu Jumlah Resep Pelayanan Resep Jumlah Tenaga Kerja</p>	<p><b>A B S T R A K</b></p> <p>Salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu tunggu dihitung dari pasien menyerahkan resep ke pihak farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien disertai dengan pemberian informasi obat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya. Penelitian ini merupakan penelitian dengan</p>

	<p>rancangan deskriptif terhadap pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Apotek Medika Farma Kota Tasikmalaya dengan menggunakan metode <i>accidental sampling</i>. Waktu penelitian pada bulan April 2023. Hasil pengumpulan data di analisis terhadap kesesuaian waktu tunggu resep obat non racikan dan racikan dengan standar pelayanan minimal. Jumlah resep dalam penelitian ini sebanyak 100 resep dengan rincian 75 resep obat non racikan dan 25 resep racikan. Waktu tunggu rata-rata resep non racikan adalah 10,77 menit dan rata-rata waktu tunggu resep racikan adalah 31,88 menit. Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh tersebut untuk resep racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh PERMENKES No 73 Tahun 2016 tentang pelayanan resep obat jadi di Apotek pelayanan resep non racikan yaitu <math>\leq 15</math> menit dan pelayanan resep racikan yaitu <math>\leq 30</math> menit. Hasil analisis ANOVA untuk hubungan waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja berturut-turut yaitu diperoleh nilai Sig. 0,113.</p>
<p>Manuskrip diterima: 21 08 2023 Manuskrip direvisi: 13 10 2023 Manuskrip dipublikasi: 27 10 2023</p>	<p><a href="http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase">http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase</a> This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
	<p>Copyright © 2023 Siti Aisyah, Eddy Suhardiana, Kamiel Roesman Bachtiar</p>

## 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, disertai pemberian informasi. Pada setiap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (Permenkes, 2016a). Pengendalian mutu pelayanan merupakan kegiatan untuk mencegah terjadinya masalah terkait obat atau mencegah terjadinya kesalahan pengobatan atau

kesalahan pengobatan (*medication ierror*) yang bertujuan untuk keselamatan pasien (Permenkes, 2016b).

Layanan apotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi atau obat-obatan, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian yaitu waktu tunggu

pelayanan resep, yang berguna untuk mengetahui seberapa profesionalisme staf instalasi farmasi yang ditunjukkan dalam keterampilan melayani resep. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien (Razak et al., 2012).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat (Arini et al., 2020). Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Taufik & Rahmatilah, 2020). Dalam mewujudkan pelayanan prima, apotek dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat racikan maupun obat non racikan.

Menurut Permenkes No 73 Tahun 2016 salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Se jauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep pasien, baik itu resep obat non racikan maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal apotek sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu  $\leq 15$  menit untuk resep obat non racikan dan  $\leq 30$  menit untuk resep obat racikan.

Apotek Medika Farma merupakan salah satu apotek yang bertempat di jalan BKR no 11D Kahuripan, Kec. Tawang kota Tasikmalaya. Memiliki letak strategis yang berada di jalur yang mudah diakses. Apotek tersebut terdapat 3 praktek dokter, 2 diantaranya dokter spesialis dan 1 dokter umum. Jumlah resep pada tahun 2022 untuk resep non racikan 5.304 dan racikan 2.496. Apotek Medika Farma cukup banyak pasien dengan Jumlah resep per hari mencapai 25 resep yang terdiri dari 1 Apoteker dan 2 Tenaga Teknis Kefarmasian. Pengelolaan resep racikan seperti puyer di Apotek Medika Farma dilakukan secara manual tanpa menggunakan alat bantu. Waktu tunggu pelayanan resep dihitung dari awal resep diberikan, skrining resep, dispensing, dan pemberian obat kepada pasien.

Berdasarkan survey awal, peneliti menemukan masalah mengenai waktu tunggu pelayanan resep dari awal resep masuk hingga penyerahan obat kepada pasien, yakni hampir 10% pasien yang mengeluhkan waktu tunggu obat yang lama dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Selain itu, Apotek Medika Farma belum mempunyai SOP untuk waktu tunggu pelayanan resep. Analisis waktu tunggu pelayanan resep belum pernah dilakukan. Berdasarkan latar belakang di

atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya” serta membandingkan dengan Permenkes No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek.

**METODE**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian dengan rancangan deskriptif terhadap pasien yang menebus resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya. Cara pengambilan sample dengan menggunakan accidental sampling. Penelitian dilakukan dengan pengamatan secara langsung dan menghitung waktu tunggu, kemudian dilakukan pencatatan dalam Lembar Pengumpulan Data (LPD) waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan.

**HASIL**

**Pengkajian Kefarmasian di Apotek Medika Farma**

Hasil skrining resep di Medika Farma Tasikmalaya dapat dilihat pada Tabel 1, diperoleh resep yang lengkap yaitu 100 resep dengan persentase 100%. Skrining resep merupakan salah satu bagian dari pelayanan resep, sehingga akan mempengaruhi waktu tunggu karena hasil skrining resep akan

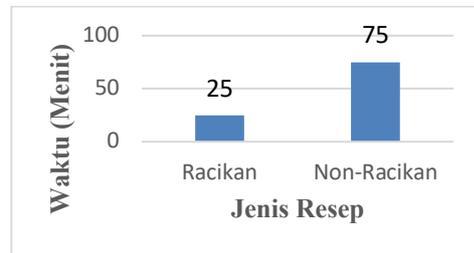
menentukan penyiapan resep dilanjutkan atau harus ada yang dikonfirmasi terlebih dahulu.

**Tabel 1. Hasil Skrining Resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya**

Hasil Skrining	Jumlah	Presentase
Lengkap	100	100
Tidak Lengkap	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2022

**Waktu Tunggu Pelayanan Resep**



Sumber : Data Primer, 2022

**Gambar 1. Jumlah Resep Apotek Medika Farma Tasikmalaya terhadap Waktu Tunggu Resep**

Total waktu yang digunakan untuk melakukan pelayanan resep non racikan sebanyak 75 resep adalah 808 menit, sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu 10,77 menit. Pada resep racikan, dengan jumlah 25 resep total waktu yang digunakan dalam pelayanan yaitu 797 menit, sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu 31,88 menit. Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh tersebut untuk resep racikan tidak sesuai dengan Permenkes No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, yaitu untuk resep racikan <30 menit dan resep non racikan <15 menit.

**Tabel 2. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan dan Racikan di Apotek Medika Farma Tasikmalaya**

Jenis Resep	Rata-rata (Menit)	Min	Max	Jumlah Resep	Std Pelayanan Min (Menit)
Racikan	31,88±14,998	10	58	25	<30
Non-Racikan	10,77±6,179	2	28	75	<15

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2., standar deviasi waktu tunggu resep non racikan adalah 6,179, sedangkan untuk resep racikan standar deviasinya yaitu 14,998. Standar deviasi menjelaskan tentang seberapa jauh bervariasi data terhadap nilai rata-ratanya, semakin besar nilai standar deviasi semakin bervariasi data (heterogen) dan sebaliknya. Nilai minimal untuk resep non racikan yaitu 2 menit dan nilai maksimalnya 28 imenit, sedangkan nilai minimal untuk resep racikan yaitu 10 menit dan nilai maksimalnya 58 menit.

### Hubungan waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja

Hubungan waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja yang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Farma Tasikmalaya dapat dilihat pada Tabel 3 di mana jumlah tenaga farmasi sudah sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan no 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

**Tabel 3. Jumlah Tenaga Kerja Farmasi di Apotek Medika Farma Tasikmalaya**

No	Tenaga kerja farmasi	Jumlah
1	Apoteker	1
2	Tenaga teknis kefarmasian (TTK)	2
Total		3

Sumber : Data Primer, 2022

Pelayanan kefarmasian di apotek minimal harus dilaksanakan oleh 1 (satu) orang tenaga Apoteker sebagai penanggung jawab, yang dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian sesuai kebutuhan. Semua tenaga kefarmasian tersebut memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik untuk melaksanakan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Medika Farma Tasikmalaya. Pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Farma dilakukan secara berkesinambungan oleh seluruh tenaga farmasi, dimulai dari penerimaan dan skrining resep, dispensing obat sesuai resep serta pemberian obat kepada pasien disertai dengan pemberian informasi obat.

## Jumlah tenaga kerja dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di apotek medika farma tasikmalaya

**Tabel 4. Jumlah Tenaga Kerja dan Rata-Rata Waktu Tunggu Resep**

No	Tenaga Kerja/Hari	Frekuensi Hari	Rata-Rata (Menit)	Std. Deviasi
1	1 orang	4	107,75	53,300
2	2 orang	6	66,17	19,722
	Total	10	82,80	40,301

Sumber : Data Primer, 2023

Pada Tabel 4, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Medika Farma berbeda-beda berdasarkan jumlah tenaga kerja setiap harinya. Frekuensi pelayanan dengan tenaga kerja 1 dan 2 yaitu 4 dan 6 hari. Total hari yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu 10 hari kerja, dengan pengecualian hari sabtu, minggu dan hari libur nasional. Rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan dengan 1 orang tenaga kerja yaitu 107,75 menit, dengan standar deviasi 53,300. Selanjutnya, rata-rata waktu tunggu pelayanan dengan 2 orang tenaga kerja yaitu 66,17 menit dengan standar deviasi 19,722.

## PEMBAHASAN

### Pengkajian/ Skrining Resep

Kajian persyaratan administrasi nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon, dan paraf, tanggal penulisan resep, nama pasien, umur pasien, jenis kelamin, alamat pasien. Kajian kesesuaian farmasetik, bentuk kesesuaian sediaan, dan stabilitas. Pertimbangan klinis,

ketepatan indikasi dan dosis obat, aturan pakai, efek samping, penyimpanan.

### Dispensing dan Pemberian Informasi Obat

Dispensing dan pemberian informasi obat ini merupakan salah satu bagian pelayanan resep yang dapat mempengaruhi hasil waktu tunggu, terutama dalam penulisan etiket dengan jumlah item obat yang banyak.

Resep yang masuk ke instalasi farmasi disiapkan obatnya sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan. Jenis resep ada dua, yaitu resep racikan dan non racikan. Untuk resep non racikan, obat jadi diambil dari lemari penyimpanan obat-obatan di ruang apotek yang disusun berdasarkan Alfabetis. Sedangkan untuk resep racikan, obat jadi diambil dari tempat yang sama, kemudian peracikannya dilakukan ditempat meracik obat resep yang diminta biasanya berbentuk pulveres (serbuk bagi) untuk pasien anak, kapsul untuk dewasa serta pencampuran salep.

Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) juga berwenang dalam pelayanan obat bebas dan obat bebas terbatas sedangkan untuk obat keras narkotik dan psikotropik TTK hanya berwenang dalam *compounding* sehingga secara garis besar yang melakukan dispensing adalah apoteker.

Etiket adalah suatu petunjuk cara penggunaan obat yang ditulis sesuai dengan permintaan pada resep. Penulisan etiket di Apotek Medika Farma masih secara manual, yaitu dengan spidol/ pulpen. Etiket obat untuk sediaan oral berwarna putih, sedangkan sediaan topikal berwarna biru (Permenkes, 2016). Beberapa hal yang dicantumkan dalam etiket yaitu, tanggal, nama pasien, bentuk sediaan, dosis obat, waktu minum obat, kondisi saat minum obat (sebelum, sesudah atau saat makan), cara penggunaan obat, indikasi.

Obat yang sudah diberikan etiket harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep).

Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan memanggil nama pasien, lalu di cek kembali identitas terutama alamat pasien. Obat diserahkan kepada pasien disertai dengan pemberian informasi obat, meliputi indikasi, dosis, cara

penggunaan, dan waktu minum obat apabila diperlukan, efek samping obat juga diinformasikan kepada pasien.

Pemberian informasi seharusnya lebih diperhatikan oleh apoteker karena dengan memberikan informasi kepada pasien dapat meminimalisasi terjadinya medication eror. Tenaga teknis kefarmasian hanya berwenang memberikan konseling sebatas pada obat bebas dan obat bebas terbatas, hal ini dikarenakan pada obat bebas dan obat bebas terbatas dosis yang terkandung tidak terlalu besar dan efek yang ditimbulkan tidak terlalu kuat.

Menurut Peraturan Pemerintahan RI tentang pekerjaan kefarmasian No 51 tahun (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009) pasal 50 menyatakan Tenaga Teknis Kefarmasian yang telah memiliki STRTTK mempunyai wewenang untuk melakukan pekerjaan kefarmasian di bawah bimbingan dan pengawasan Apoteker.

### **Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Medika Farma**

Waktu tunggu dihitung mulai dari penyerahan resep oleh pasien kepada pihak farmasi hingga resep diserahkan disertai pemberian informasi obat Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu accidental sampling yang dilakukan hari

Senin-Jumat pada jam 07:30-16:00 WIB. Pengambilan data dengan teknik tersebut bertujuan agar diperoleh gambaran waktu tunggu berdasarkan hari dan jumlah resep. Jumlah sampel 100 sampel, yang memenuhi kriteria inklusi. Alat yang digunakan untuk pencatatan waktu tunggu pelayanan resep yaitu jam/handphone yang berada di ruang farmasi. Pencatatan waktu tunggu ditulis pada lembar pengumpulan data yang disatukan dengan resep kemudian di rekap.

Jumlah sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 100 resep, dengan jumlah resep non racikan 75 resep dan resep racikan 25 resep. Persentase resep non racikan (75%) lebih tinggi dibandingkan dengan resep racikan (25%), karena resep racikan biasanya untuk pasien anak, sedangkan jumlah pasien anak lebih sedikit dibandingkan pasien dewasa, serta tidak semua pasien anak diberikan resep racikan.

Perbedaan waktu tunggu antara resep racikan dan non racikan tersebut terjadi karena pelayanan resep yang berbeda. Pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena obat yang diracik memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya

(Aryani et al., 2014). Peracikan ini memerlukan ketelitian lebih daripada dispensing obat jadi, terutama dalam perhitungan dosis. Selain itu, kecepatan dalam peracikan juga harus diperhatikan agar pasien tidak menunggu lama. Seorang farmasis dengan latar belakang pendidikan farmasi dan pengalaman kerja yang lama diharapkan dapat mengerjakan obat racikan dengan cepat.

Perbedaan waktu tunggu yang cukup jauh disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah item obat dalam 1 resep dan banyaknya resep yang masuk pada waktu yang sama. jumlah item obat yang sedikit akan berpengaruh terhadap waktu tunggu, misalnya dalam 1 resep hanya ada 1 jenis obat jadi yang diresepkan, maka waktu pelayanannya akan lebih cepat dibandingkan dengan resep yang memiliki banyak item obat. Banyaknya resep yang masuk dalam waktu bersamaan juga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Pelayanan yang masih manual terutama dalam penulisan etiket obat akan membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga resep akan tertumpuk dan waktu tunggu pun akan bertambah. Selain itu peneliti ikut andil dalam proses pelayanan resep. Faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap waktu tunggu.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang berperan

penting dalam pelayanan kefarmasian. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan kefarmasian sangat tergantung dari perilaku SDM dan kemajuan ilmu dan teknologi memerlukan tenaga yang professional dan spesialis. Sumber daya manusia merupakan unsur penting yang dipersyaratkan untuk operasional apotek (Boky et al., 2021). Berhubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data terkait sumber daya manusia.

Analisis selanjutnya dilakukan dengan aplikasi IBM SPSS Statistic 25. Analisis ANNOVA dilakukan terhadap sampel untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja farmasi yang melakukan pelayanan resep. Analisis of variance atau anova merupakan salah satu teknik analisis multivariate yang berfungsi untuk membedakan rerata lebih dari dua kelompok data dengan cara membandingkan varian (Notoatmodjo, 2017). Analisis varian termasuk dalam kategori statistic parametrik, maka untuk dapat menggunakan rumus anova harus terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan homogenitas.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data yang akan dianalisa. Pada uji normalitas dapat digunakan skor sig yang ada pada kolom shapiro-wilk, angka sig.

lebih besar  $\geq 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal (Siregar & Sofyan, 2015). Hasil uji normalitas rata-rata waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja yang melakukan pelayanan yaitu diketahui nilai df (derajat kebebasan) untuk tenaga kerja 1 orang adalah 4 dan 2 orang adalah 6. Maka itu artinya jumlah sampel data untuk masing-masing kelompok kurang dari 50. Sehingga penggunaan teknik Shapiro-Wilk untuk mendeteksi kenormalan data dalam penelitian ini bisa dikatakan sudah tepat. Nilai uji normalitas yang diperoleh adalah pada kelompok tenaga kerja 1 orang sebesar 0,200 dan pada kelompok tenaga kerja 2 orang sebesar 0,565. Karena sig. kedua kelompok tersebut  $> 0,05$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas shapiro wilk dapat disimpulkan bahwa data hasil waktu tunggu kelompok tenaga kerja 1 orang dan kelompok tenaga kerja 2 orang adalah berdistribusi normal.

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah varian kedua kelompok homogeny atau tidak. Acuan varian data kedua kelompok homogen adalah jika nilai probabilitas atau signifikansi  $>0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh angka Levene Statistic sebesar 2,833 dengan signifikansi atau probabilitas (Sig) sebesar 0,131 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa varian kelompok

waktu tunggu yang dibandingkan tersebut adalah homogen.

Hasil uji normalitas dan homogenitas membuktikan bahwa data dapat dianalisis dengan uji ANOVA. Uji ANOVA dilakukan terhadap rata-rata waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja yang melakukan pelayanan. Hasil yang diperoleh yaitu nilai sig. 0,113. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima karena nilai sig.  $>0,05$ . Berdasarkan hasil uji ANOVA tersebut, maka rata-rata waktu tunggu dengan jumlah tenaga kerja sama.

Lamanya waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu komponen delay. Komponen delay disebabkan karena petugas mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Total waktu komponen delay dapat lebih besar dari waktu komponen tindakan. Faktor lain adalah program komputer belum sempurna, SDM belum terampil dan cekatan, serta prosedur belum dikerjakan dengan maksimal. Kombinasi tersebut menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat.

Faktor yang dapat menghambat pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Farma terhadap waktu pelayanan resep bukan dengan banyaknya jumlah tenaga kerja yang melakukan pelayanan

kefarmasian melainkan kurangnya pelatihan untuk tenaga farmasi dalam pelayanan farmasi klinik. Solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah pelayanan kefarmasian di Apotek yaitu membuat SOP pelayanan Farmasi Klinik dan pelatihan bagi tenaga kefarmasian untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi yang optimal. Tenaga kefarmasian dalam melakukan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian wajib mengikuti paradigma pelayanan kefarmasian dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Apotek Medika Farma Tasikmalaya yaitu 31,88 menit untuk resep racikan dan 10,77 untuk resep non racikan. Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh tersebut untuk resep racikan tidak sesuai sedangkan untuk resep non racikan sudah sesuai dengan Permenkes RI No 73 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Apotek, yaitu racikan  $<30$  menit dan non racikan  $<15$  menit. Hubungan antara tenaga

kerja yang melakukan pelayanan kefarmasian dengan waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya adalah sama (tidak berpengaruh) karena nilai sig >0,05 yaitu 0,113.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arini, H. D., Agustina, N. Y., & Ari, S. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rs X. *Lombok Journal Of Science (LJS)* . 2(2),2721-3250.
- Aryani, F., Angraini, D., & Yani, N. P. (2014). *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru*.
- Boky, H., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2021). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotek Kimia Farma di Kota Kotamobagu. *PHARMACON*, 10(2), 825. <https://doi.org/10.35799/pha.10.2021.34031>
- Notoatmodjo, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. IKAPI.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, (2009).
- Permenkes, N. 73. (2016a). *STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. 147(March), 11–40.
- Permenkes, N. 73. (2016b). *STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. 147(March), 11–40.
- Razak, A., Pamudji, G., & Harsono, M. (2012). *Analisis Efisiensi Pengelolaan Obat Pada Tahap Distribusi dan Penggunaan di Puskesmas*. *Jurnal Man*.
- Siregar, & Sofyan. (2015). *Statistika Parametrik untuk Penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Bumi Aksara.
- Taufik, & Rahmatilah. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Mina Medika (Klinik Ratulangi Medical Centre) Makassar. *Jurnal Kesehatan Yamasi Makassar*. 4(2) ,2548-8279.