

WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI DEPO FARMASI RS X

Heny Dwi Arini¹, Agustina Nila Y.², Ari Suwastini³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha, Jl. Tukad Barito Timur No. 57 Denpasar,
(0361)4749310

e-mail: ¹henydwi71@gmail.com; ²nila290789@gmail.com; ³arisuwastini20@gmail.com

Abstrak

Salah satu indikator pelayanan farmasi yang diatur dalam standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep RS. X. Kemudian, membandingkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dengan *standard operating procedures* (SOP) dan SPM rumah sakit, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu tersebut. Rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Data penelitian dikumpulkan secara prospektif selama bulan Januari hingga Februari 2020. Sampel penelitian diambil secara acak dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit dan obat racikan adalah 35,2 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS.X telah sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan resep pada SPM, namun belum memenuhi SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil uji *one sample t-test*, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berbeda bermakna dengan standar yang ditetapkan pada SOP dan SPM ($p < 0,05$). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jenis resep, jumlah sumber daya manusia (SDM), dan ketersediaan sarana prasarana.

Kata kunci: waktu tunggu pelayanan resep, standar pelayanan minimal rumah sakit

Waiting Time for Filling Prescription in Outpatient Hospital Pharmacy X

Abstract

One indicator of pharmaceutical services regulated on Minimum Hospital Service Standards (called Standar Pelayanan Minimal (SPM)) is waiting time for filling prescription. According to the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129/Menkes/SK/III/2008 on Minimum Hospital Service Standards set the standard waiting time for non-compounding prescription is no more than 30 minutes, and the waiting time for compounding prescription is no more than 60 minutes. This study aims to describe the waiting time for filling prescription in hospital X, compare the average waiting time for prescription services with standard operating procedures (SOP) and SPM, and determine the factors that affect the waiting time. The study design was cross sectional. Data were collected prospectively from January to February 2020. Sample was taken randomly with simple random sampling technique. The results showed that the average waiting time for non compounding prescription services was 21.2 minutes and a compounding prescription was 35.2 minutes. It shows that the average waiting time for prescription services at the outpatient pharmacy installations in Hospital X has been appropriate with the waiting time standard for prescription services at SPM, but has not met the established SOP. Based on the results of the one sample t-test, the average waiting time for prescription services was significantly different from the standards set in the SOP and SPM ($p < 0.05$). The factors that affect the waiting time for prescription services are the type of prescription, the number of pharmacy staff, and the availability facilities and infrastructure.

Keywords: waiting time for filling prescription, minimum hospital service standards

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan untuk masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu

sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, pemerintah menetapkan beberapa standar yang wajib dilaksanakan oleh setiap rumah sakit. Salah satunya melalui standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit.

SPM rumah sakit merupakan panduan atau tolok ukur bagi rumah sakit dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan penyelenggaraan kegiatan di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Adapun tujuan dari adanya SPM adalah untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, dan target nasional untuk semua rumah sakit (Kemenkes RI, 2008).

Salah satu indikator pelayanan farmasi yang diatur dalam SPM rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan yang ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan adalah ≤ 30 menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. 2017).

Sebelum mendapatkan pelayanan di depo farmasi untuk mengambil resep, pasien sudah mengalami berbagai antrian, yaitu mulai dari pasien datang untuk mendaftarkan diri sampai dilakukannya proses pemeriksaan oleh tenaga medis. Kemudian, pasien sampai pada proses akhir pengobatan setelah mendapatkan resep dari dokter. Rangkaian kegiatan pasien untuk menunggu masih berlanjut hingga pasien menebus resep dan mendapatkan obatnya. Waktu menunggu yang lama tersebut menyebabkan pasien dengan kondisi fisik yang lemah seringkali menimbulkan keluhan kelelahan, rasa jenuh, dan stres bagi pasien. Khususnya, pada saat pasien menebus resepnya, waktu tunggu pelayanan resep yang lama menyebabkan rasa kurang nyaman pada pasien. Hal tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga kepuasan pasien menurun dan komplain ke rumah sakit. Kemudian, pada akhirnya menimbulkan mutu pelayanan rumah sakit yang menurun dan mempengaruhi kepercayaan pasien di masa mendatang (Maharani, 2015).

Pelayanan resep merupakan titik terakhir pasien dalam proses pelayanan kesehatan. Oleh karenanya, pihak manajemen rumah sakit harus memperhatikan waktu proses pelayanan resep pasien. RS. X telah memiliki *standard operating procedures* (SOP) pelayanan resep rawat jalan yang mengacu kepada SPM rumah sakit. SOP pelayanan resep di RS. X menyebutkan bahwa waktu pelayanan resep obat jadi tidak lebih dari 15 menit dan untuk obat racikan tidak lebih dari 30 menit. Pelayanan resep di rawat jalan dibuat lebih minimal dari pada SPM dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan pada akreditasi rumah sakit.

Rata-rata jumlah resep yang dilayani oleh depo farmasi rawat jalan RS.X setiap bulannya sebanyak 5.100 lembar resep non racikan dan 115 lembar resep racikan. Banyaknya jumlah kunjungan dan resep yang dilayani dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya pelayanan. RS.X setiap bulannya melakukan *sampling* terhadap 50 resep obat non racikan dan obat racikan. Dari data *sampling* tersebut, masih belum menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan *sampling* resep hanya dilakukan pada pagi hari. Penelitian ini secara khusus menghitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan. Kemudian, membandingkan dengan standar waktu pelayanan resep berdasarkan SOP yang telah ada di RS.X dan SPM rumah sakit. Penelitian ini juga akan mengkaji faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan

resep di RS.X. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi RS. X agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasiannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan secara prospektif selama 2 bulan, yaitu pada Januari hingga Februari 2020. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh resep pasien rawat jalan yang diterima di depo farmasi rawat jalan RS. X. Kriteria inklusi dan eksklusi untuk populasi pada penelitian ini, yaitu:

Kriteria inklusi:

1. Resep BPJS dan Umum yang dilayani di depo farmasi rawat jalan RSU Ganesha selama bulan Januari hingga Februari 2020
2. Resep yang hanya terdiri dari obat racikan, obat jadi, atau gabungan antara obat jadi dan racikan.

Kriteria eksklusi:

1. Resep obat yang tidak bisa dipenuhi karena stok obat tidak ada atau habis
2. Resep yang ditebus oleh karyawan RS.X
3. Resep dari luar RS. X
4. Resep yang penyerahan obatnya tidak sama dengan hari penerimaan resep tersebut.
5. Resep yang merupakan salinan resep.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan, yaitu 95%.

Jumlah rata-rata resep racikan tiap bulan (N_{racikan}) = 115 lembar

Jumlah rata-rata resep non racikan tiap bulan ($N_{\text{non racikan}}$) = 5100 lembar

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 180 lembar resep racikan dan 742 lembar resep non racikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* secara sederhana. *Random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak, di mana diasumsikan populasi yang diambil homogen, jadi setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel (Notoadmojo, 2010).

Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, digunakan metode wawancara. Wawancara dilakukan kepada apoteker penanggung jawab depo farmasi RS.X.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan secara langsung dan wawancara. Adapun data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep dilakukan melalui metode wawancara dengan apoteker penanggung jawab di depo farmasi rawat jalan RS.X. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada apoteker penanggung jawab di depo farmasi RS.X adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di RS. X serta permasalahan apa yang sering terjadi saat pelayanan resep sehingga dapat mempengaruhi waktu pelayanan resep?

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari RS. X berupa telaah dokumen SOP Pelayanan Rawat Jalan.

Proses analisa data dilakukan dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pasien berdasarkan data observasi yang telah dikumpulkan menggunakan *software Microsoft Excel*. Analisa data yang digunakan untuk membandingkan rata-rata waktu tunggu dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan berdasarkan SOP dan SPM adalah menggunakan uji *one sample t-test* dengan *software SPSS* versi 26. Sebelumnya perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui sebaran data penelitian dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Hasil dan Pembahasan

Instalasi farmasi atau depo farmasi merupakan salah satu bagian penting dari rumah sakit. Depo farmasi rumah sakit memiliki tugas utama dalam pengelolaan obat dan BMHP serta pelayanan farmasi klinis. Pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan merupakan salah satu pelayanan farmasi klinis di rumah sakit. Salah satu indikator pelayanan dalam bidang farmasi yang tertuang dalam SPM rumah sakit adalah waktu tunggu (Permenkes No. 129 Tahun 2008).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas apotek hingga petugas apotek menyerahkan obat kepada pasien. Seperti yang tertuang pada SPM rumah sakit, standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (non racikan) adalah ≤ 30 menit dan waktu tunggu obat racikan adalah ≤ 60 menit. RS.X telah memiliki SOP pelayanan resep rawat jalan yang telah mengacu pada SPM rumah sakit. SOP pelayanan resep di RS.X menetapkan waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 15 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 30 menit,

RS.X merupakan rumah sakit swasta tipe C di daerah Bali. Alur pelayanan resep di RS.X sudah diatur dalam SOP pelayanan resep rawat jalan dimulai dari penerimaan resep, penginputan resep, *skrining* resep, pengambilan obat, pemotongan kartu stok, peracikan obat untuk resep racikan, penulisan etiket. Kemudian, sebelum obat diserahkan kepada pasien, petugas farmasi memeriksa kembali obat dalam resep yang telah disiapkan.

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 180 resep obat racikan dan 742 resep non racikan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah resep obat non racikan yang masuk ke depo farmasi rawat jalan lebih banyak (80,5%) dibandingkan dengan resep racikan (19,5%). Hasil uji normalitas data pada sampel penelitian ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Gambaran waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan hari dan jam pelayanan di RS.X.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, jumlah resep terbanyak yang dilayani oleh depo farmasi rawat jalan RS.X adalah pada hari Senin, kemudian diikuti pada hari Selasa. Sedangkan, rata – rata waktu tunggu pelayanan resep paling lama di tunjukkan pada hari Jumat dan diikuti pada hari Senin. Hal ini dikarenakan pada hari Senin dan Jumat, jumlah dokter yang berpraktek di poliklinik rawat jalan RS.X paling banyak dibandingkan dengan hari lain, serta jam praktek dokter di poliklinik RS.X juga berdekatan. Oleh karena itu, jumlah resep yang masuk ke depo farmasi rawat jalan RS.X pun akan meningkat seiring dengan banyaknya dokter yang berpraktek.

Tabel 1. Waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan hari dan jam pelayanan di RS.X

Hari	Jenis resep	Resep diterima pada pukul						Total		Rata-rata waktu tunggu resep perhari
		08.00-13.00		13.00-18.00		18.00-23.00		Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)	
		Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)	Jumlah resep	Waktu tunggu (menit)			
Senin	Non racikan	99	2.369	23	424	38	1.112	160	3.905	24,4
	Racikan	21	755	8	266	16	672	45	1.693	37,6
Selasa	Non racikan	76	1.376	29	489	61	1.096	166	2.961	17,8
	Racikan	14	347	6	171	7	282	27	800	29,6
Rabu	Non racikan	76	1.412	25	593	46	1.284	147	3.289	22,3
	Racikan	16	424	8	256	10	390	34	1.070	31,4
Kamis	Non racikan	52	1.023	13	246	39	766	104	2.035	19,5
	Racikan	14	407	9	352	7	298	30	1.057	35,2
Jumat	Non racikan	16	307	39	860	63	1.837	118	3.004	25,4
	Racikan	11	346	11	403	17	814	39	1.563	40
Sabtu	Non racikan	17	206	19	315	11	131	47	652	13,8
	Racikan	5	160	-	-	-	-	5	160	32
Total				Non Racikan				742	15.846	21,2
				Racikan				180	6.343	35,2

Perbandingan rata – rata waktu tunggu pelayanan resep dengan SOP dan SPM rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian, rata – rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di RS.X adalah 35, 2 menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit. RS.X telah memiliki SOP pelayanan resep rawat jalan yang pembuatannya telah mengacu pada SPM rumah sakit. Berdasarkan hasil dari penelitian, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan maupun resep racikan di depo farmasi RS.X belum sesuai dengan SOP Pelayanan Rawat Jalan RS.X dengan nomor xxx/xxx/xxx. SOP ini menyebutkan bahwa pelayanan resep non racikan tidak lebih dari 15 menit dan pelayanan resep obat racikan tidak lebih dari 30 menit.

Jika diuji lebih lanjut menggunakan metode *statistic* uji *one sample t-test* dengan *software* SPSS, didapatkan nilai signifikansi pada derajat kepercayaan 95% adalah 0,000. Nilai signifikansi ini < 0,05 yang berarti bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan obat jadi di RS.X memiliki perbedaan bermakna dengan standar yang telah ditetapkan pada SOP pelayanan rawat jalan di RS.X.

Tabel 2. Perbandingan waktu tunggu pelayanan resep dengan SOP

Jenis Resep	Jumlah sampel	Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep (menit)	SD	Standar berdasarkan SOP RS.X (menit)	Sign.
Racikan	180	35,2	13,86	30	.000
Non racikan	742	21,2	9,56	15	.000

Berdasarkan hasil pada tabel 3, rata – rata waktu tunggu pelayanan resep di RS.X masih masuk dalam standar yang diatur dalam SPM rumah sakit, yaitu ≤30 menit untuk resep non racikan dan ≤60 menit untuk resep racikan. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan bermakna antara rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dengan standar SPM, digunakan uji *one sample t-test*. Adapun hasil uji ini didapatkan hasil nilai signifikansi pada derajat kepercayaan 95% adalah 0,000. Nilai signifikansi ini

<0,05 yang berarti bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan obat jadi di RS.X memiliki perbedaan bermakna dengan standar yang telah ditetapkan pada SPM. Secara keseluruhan, waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat dapat dikatakan baik, karena rata-rata waktu tunggu pelayanan resep masih masuk ke dalam rentang standar waktu tunggu berdasarkan SPM.

Tabel 3. Perbandingan waktu tunggu pelayanan resep dengan SPM rumah sakit

Jenis Resep	Jumlah sampel	Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep (menit)	SD	Berdasarkan Permenkes No.129 Tahun 2008 (menit)	Sign.
Racikan	180	35,2	13,86	60	.000
Non Racikan	742	21,2	9,56	30	.000

Faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep

Faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep diketahui melalui hasil wawancara kepada apoteker penanggung jawab depo farmasi RS.X., yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Resep

Jenis resep termasuk faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep racikan cenderung lebih lama dibandingkan dengan resep non racikan. Hal ini dikarenakan pada pengerjaan resep racikan diperlukan waktu untuk penginputan resep, menghitung dosis serta perlu dilakukan peracikan pada tahap pengerjaannya. Namun, beberapa resep obat non racikan juga memerlukan waktu pengerjaan yang lebih lama, seperti resep non racikan pada pasien dengan penyakit kronis. Resep ini memerlukan waktu yang lebih lama pada proses penginputan karena harus dilakukan pengecekan penggunaan lama obatnya dan obat yang diresepkan cenderung berjumlah banyak. Hal ini senada dengan hasil penelitian Septini (2012) menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan resep pada tahap penyiapannya.

2. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut penelitian Siregar (2018) jumlah SDM dalam pelayanan resep sangat berpengaruh pada waktu tunggu resep. Semakin banyak tenaga yang dimiliki, maka semakin cepat pelayanan resep yang akan diberikan. Sama halnya dengan hasil wawancara dengan apoteker penanggung jawab RS.X yang menyebutkan bahwa jumlah SDM sangat berpengaruh terhadap pelayanan di depo farmasi. Depo farmasi rawat jalan RS. X hanya memiliki 1 orang apoteker dan 3 orang tenaga teknis kefarmasian (TTK) yang bertugas pada setiap *shift* terkecuali pada hari Sabtu. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, SDM Rumah Sakit Umum kelas C untuk tenaga kefarmasian yang bertugas di rawat jalan terdiri dari 2 (dua) orang apoteker yang dibantu oleh paling sedikit 4 (empat) orang TTK setiap shiftnya. Menurut Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, menjelaskan bahwa penghitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan kefarmasian manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktifitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat, dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien. Oleh karena kurangnya tenaga apoteker maupun TTK di depo farmasi rawat jalan RS. X menyebabkan terkadang TTK yang melakukan tugas penyerahan obat atas persetujuan apoteker, sehingga hal ini mempengaruhi waktu pelayanan resep.

3. Sarana dan Prasarana

Menurut penelitian Siregar (2018) sarana dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan pelayanan resep menjadi lambat. Di depo farmasi rawat jalan RS. X

masih terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti pada tempat penerimaan resep dan penyerahan obat yang masih menjadi satu tempat dengan kasir. Selain itu, komputer yang tersedia hanya satu, sehingga saat terjadi *error* pada komputer atau sistem membuat pelayanan menjadi terganggu. Pada tahap pengerjaan hanya terdapat 1 meja untuk penulisan etiket dan 1 meja untuk peracikan obat yang membuat satu petugas dengan petugas lainnya berdesak-desakan. Pada peracikan kapsul masih menggunakan cara manual yang menyebabkan proses peracikan menjadi lama.

Selain dari faktor – faktor tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan resep di RS. X yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan resep. Ketidaklengkapan data pasien yang dituliskan pada resep membuat petugas depo farmasi harus mengkonfirmasi ulang kepada pasien. Penulisan obat yang tidak sesuai dengan formularium, sehingga membuat petugas harus mengkonfirmasi ulang kepada dokter penulis resep. Stok obat yang habis juga dapat membuat waktu pelayanan resep menjadi lama.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS. X untuk obat non racikan adalah 21,2 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk obat racikan adalah 35,2 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS. X sudah memenuhi waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan SPM, namun belum memenuhi SOP Pelayanan Rawat Jalan yaitu resep non racikan tidak lebih dari 15 menit dan resep racikan tidak lebih dari 30 menit. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS.X adalah jenis resep, jumlah SDM, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Kepada Direktur serta kepala bagian diklat RS.X yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Kementrian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Kementrian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.*
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. *Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.*
- Maharani, Anisa E. 2015. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Pada Peak Hours Di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Tahun 2015. Skripsi.* Depok: Universitas Indonesia.
- Notoadmojo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5 (1): 103-110.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. *Tesis.* Depok: Universitas Indonesia.
- Siregar, 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *Skripsi.* Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.