

# **KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI APOTEK PANACEA BULAN JULI TAHUN 2018**

## **KARYA TULIS ILMIAH**



Oleh :

**Maria Dorce Kodo  
PO. 530333215702**

*Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memnuhi 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 BERDASARKAN  
WAKTU TUNGGU DI APOTEK PANACEA BULAN  
JULI TAHUN 2018**

**Oleh :**

**Maria Dorce Kodo  
PO 530333215702**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, Agustus 2018

Pembimbing



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

LEMBAR PENGESAHAN  
KARYA TULIS ILMIAH

KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN  
WAKTU TUNGGU DI APOTEK PANACEA BULAN  
JULI TAHUN 2018

Oleh :

**Maria Dorce Kodo**  
**PO 530333215702**

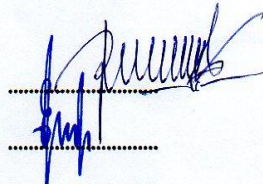
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal .....

Susunan Tim Penguji

1. **Yulius Baki Korassa, S.Farm., 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, Agustus 2018

Ketua Tim Farmasi



Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., M.Si., Apt.  
NIP 197506241984022001

## 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



Maria Dorce Kodo

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya oleh kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI APOTEK PANACEA BULAN JULI TAHUN 2018** “ dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Apotek Panacea Kupang pada bulan Juli tahun 2018. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan syarat dalam menyelesaikan tugas akhir pada Prodi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Ragu Harming Kristina, SKM., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., M.Si., Apt selaku Ketua Prodi Farmasi.
3. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan proposal penelitian Karya Tulis Ilmiah ini. telah memberikan masukan-masukan dalam penulisan proposal.
4. Bapak Yulius Baki Korassa, S. Farm, Apt, M.Si selaku penguji I yang telah memberikan masukan-masukan dalam penulisan proposal.

5. Para dosen dan staf pengajar yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Prodi Farmasi Kupang.
6. Orang tua dan semua keluarga yang selalu mendukung baik moral maupun materi serta doa bagi penulis.
7. Teman-teman Farmasi Reguler B angkatan XVI yang telah saling mendukung dan membantu.
8. Anak-anak asrama Belavista, Edom Wenggo, dan Iron Sebho atas dukungannya selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis ucapkan selamat membaca, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi anda semua.

Kupang, Agustus 2018

Maria Dorce Kodo

## **INTISARI**

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Apotek Panacea Kupang pada bulan Juli tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif observatif yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Sampel penelitian adalah resep racikan dan non racikan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan lembar observasi. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep yaitu resep obat racikan dan obat jadi dapat dikatakan baik, karena masih memenuhi standar pelayanan minimal dibidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 yaitu dibawah 30 menit dengan waktu tunggu obat jadi 8,8 menit dan obat racikan 10,8 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jumlah item obat berkualitas baik dengan waktu tunggu jumlah item obat lebih dari satu 11,6 menit, dan resep dengan jumlah satu item obat membutuhkan waktu tunggu 8,4 menit.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Waktu Tunggu, Apotek Panacea**

## 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 .....	2
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A. Pengertian Apotek .....	4
B. Cakupan Pekerjaan Apotek.....	4
C. Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	4
D. Resep.....	7
E. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Resep .....	8
G. Manajemen Waktu .....	9
H. Waktu Tunggu Pasien .....	10
BAB III. METODE PENELITIAN .....	11
A. Jenis Penelitian .....	11
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	11
C. Populasi dan Sampel .....	11
D. Variabel Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional .....	12
F. Prosedur Penelitian .....	13
G. Analisis Data .....	13
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	14
A. Gambaran Umum Apotek .....	14
B. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat .....	15
C. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Jenis Resep.....	16
D. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat.....	18



BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	20
A. Simpulan .....	20
B. Saran .....	20
DAFTAR PUSTAKA .....	21
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi...10	
Tabel 2. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat .....15	
Tabel 3. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi .....16	
Tabel 4. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racik .....17	
Tabel 5. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Jumlah Item Obat Lebih Dari Satu .....18	
Tabel 6. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Jumlah Satu Item Obat .....19	

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	23
Lampiran 2. Data Waktu Pelayanan Resep.....	26
Lampiran 3. Contoh Resep Racikan.....	35
Lampiran 4. Contoh Resep Non Racikan.....	36
Lampiran 5. Dokumentasi.....	37

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra apotek akan negatif atau buruk. Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan terus menerus dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri (Handayani dkk., 2009).

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 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, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Salah satu standar minimal farmasi adalah waktu tunggu. Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat

mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan obat jadi maupun obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah, 20016).

Apotek Panacea dilengkapi dengan praktek dokter anak pada pagi dan sore hari dengan banyak resep obat yang racikan. Kita ketahui bahwa anak yang sakit akan rewel dan merasa bosan apabila waktu tunggu resep obat terlalu lama. Oleh karena itu penulis ingin melihat waktu tunggu pelayanan yang dilakukan di apotek Panacea.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Apotek Panacea?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Apotek Panacea Kupang pada bulan Juli tahun 2018.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Untuk mengukur waktu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep obat racikan dan obat non racikan.
- b. Untuk mengukur waktu pelayanan resep obat berdasarkan jumlah item obat dalam lembar resep.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **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 tentang waktu pelayanan resep obat
- b. Sebagai masukan bagi manajemen apotek Panacea dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Apotek**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2009)

#### **B. Cakupan Pekerjaan Apotek**

1. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukam masyarakat secara meluas dan merata.
2. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan (Hartini dan Sulasmono, 2006).

#### **C. Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

##### **1. Skrining resep**

Apoteker melakukan skrining resep yang meliputi: persyaratan administratif yakni nama, SIP dan alamat dokter, tanggal penulisan resep, tanda tangan/paraf dokter penulis resep, nama, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien, cara pemakaian yang jelas, informasi lainnya; kesesuaian farmasetik yakni: bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompabilitas, cara dan lama pemberian; dan pertimbangan klinis yakni

adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lainnya). Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

## **2. Penyiapan obat**

Penyiapan obat dimulai dari peracikan yaitu 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 dan dapat dibaca. Kemasan obat yang diserahkan hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

### **a. Penyerahan obat**

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

### **b. 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, aktifitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

### **3. Konseling**

Apoteker harus memberikan konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah. Untuk penderita penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya, apoteker harus memberikan konseling secara berkelanjutan (Lesmana, L. 2006).

### **4. Monitoring penggunaan obat**

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

### **5. Promosi dan edukasi**

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilih obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain dengan penyerahan brosur, poster, penyuluhan dan lain-lainnya.

## 6. Pelayanan residensial

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.

### D. Resep

Peraturan Menkes RI Nomor 922 Tahun 1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek *Pasal 1 ayat 1* resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker pengelola apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi penderita sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peraturan Menkes Nomor 26 Tahun 1981 BAB III pasal 10 menjelaskan resep harus ditulis dengan jelas (terbaca) dan lengkap. Selain itu dalam keputusan Menkes Nomor 280 Tahun 1981 tentang resep yang terdapat dalam BAB II yang berbunyi:

*Pasal II* : disamping manual pasal 10 (Nomor 26 Tahun 1981) resep juga harus memuat: nama, alamat, dan nomor izin praktek dr., dgr., drh., tanggal penulisan resep, nama setiap obat dan komposisi obat tanda R/ pada bagian kiri setiap penulisan resep, tanda tangan/ paraf dokter penulis resep sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, jenis hewan, nama serta alamat pemilik untuk dokter hewan dan nama serta alamat pasien, tanda seru dan paraf dokter untuk resep yang mengandung obat yang jumlahnya melebihi dosis maksimal.

## **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 di kaitkan 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 dinilai 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 dapat terjadi menurut Anwar A.,1996 jika harapan itu terlampaui, maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa, jika harapan sama dengan pelayanan yang dirasakan, maka kualitas memuaskan dan 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 tentang pelayanan resep yang dilakukan oleh Ritung M.,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 lebih cepat 4,2% dibandingkan dengan jenis, bungkus, kapsul, salep.

2. Jumlah item obat

Dalam hal ini jumlah item obat yang sedikit membutuhkan waktu yang lebih cepat dengan jumlah item obat yang banyak.

3. Shift petugas

Dari rata-rata total waktu pelayanan resep shift sore membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan pada shift pagi.

4. Pelayan kerja petugas yang lama akan 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 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. Banyak

waktu yang tidak begitu penting, tetapi yang lebih penting 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 sesuai, spesifik dan reliabel tentang penggunaan waktu adalah dengan melakukan pengukuran kinerja (Timpe, 1991).

#### **H. Waktu Tunggu Pasien**

Waktu tunggu pasien adalah waktu yang dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan sampai obat resep diterima oleh pasien yang disertai pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE).

Standar pelayanan minimal untuk pelayanan kefarmasian untuk indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan 60 menit (Permenkes, 2008)

No	Indikator	Standar Minimal	Target 2011
1	Waktu tunngu pelayanan obat jadi	30 menit	29 menit
2	Waktu tunggu pelayanan obat racikan	60 menit	58 menit

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi (sumber : Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi, 2008).

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

1. Tempat penelitian dilaksanakan di Apotek Panacea Kupang.
2. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2018.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini yaitu resep yang masuk di Apotek.

#### **2. Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel dalam penelitian ini adalah resep yang masuk di apotek. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*.

Rumus :

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

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

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

Dari jumlah populasi yang ada dapatlah ditentukan jumlah sampel sebagai berikut :

$$N = \frac{520}{1+520(0.05^2)}$$

$$N = 224 \sim 230$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa besar sampel adalah 230 lembar resep. Pemilihan lembar resep dilakukan dengan cara *insidental sampling*. Dengan demikian sampel yang dikehendaki diambil secara kebetulan resep yang ada saat itu yang akan menjadi sampel (Sarwono, 2006).

#### **D. Variabel Penelitian**

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

#### **E. Defenisi Operasional**

##### 1. Kualitas waktu pelayanan resep

Waktu pelayanan resep obat yang sesuai dengan standar minimal di bidang kesehatan tahun 2018.

##### 2. Waktu tunggu pasien

Waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan sampai obat resep diterima oleh pasien disertai pemberian KIE pada Apotek Panacea.

##### 3. Jenis resep

Setiap resep yang masuk, yang diterima oleh petugas dapat merupakan sediaan jadi maupun sediaan racikan

4. Jumlah item obat

Banyak item obat yang tertulis pada lembaran resep yang diterima pasien, sedikit maupun banyak jenis obat.

5. Resep yang masuk selama sebulan yaitu kurang lebih 20 perhari dikali dengan jumlah hari kerja efektif 26 hari diperoleh 520 lembar resep.

**F. Prosedur Penelitian**

Peneliti menggunakan jam digital untuk mengetahui waktu penyiapan obat yang dilihat dari jenis sediaan yaitu sediaan racikan dan non racikan (sediaan jadi) dan jumlah item obat. Di lihat waktu pelayanan obat saat jam praktek dokter pagi dan sore hari. Detelah melakukan observasi, peneliti mendapatkan data kemudian diolah menggunakan statistik deskriptif, lalu di interpresentasikan dalam bentuk tabel kemudian diberi kesimpulan.

**G. Analisis Data**

Peneliti mendapatkan data yang kemudian akan membandingkan dengan standar pelayanan minimal di bidang kesehatan pelayanan farmasi. Untuk mendapatkan waktu tunggu rata-rata data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dengan cara menghitung nilai rata-rata digunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

$\bar{x}$  : rata-rata/mean

$\sum$  :jumlah keseluruhan data

n : banyaknya sampel



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Apotek**

Apotek Panacea merupakan apotek swasta yang bertempat di jalan Veteran No.11 Kupang. Apotek Panacea dibuka pada pagi hari pukul 07:00 sampai dengan 13:00 dan pada sore hari pukul 17:00 sampai dengan 21:00. Terdapat fasilitas praktek dokter anak pada pagi dan sore hari. Apotek Panacea mempunyai seorang apoteker pengelola apotek, tiga orang asisten apoteker, dan dua orang tenaga umum.

Alur penerimaan resep di apotek Panacea, pasien membawa resep diserahkan kepada kasir. Kasir memeriksa ketersediaan obat, menghitung harga obat, pelunasan harga obat, dan pemberian nomor resep. Resep diserahkan kepada petugas untuk disiapkan berdasarkan jumlah yang diminta, pemberian etiket, kemudian dilakukan pemeriksaan terakhir untuk mencegahnya kekeliruan. Petugas menyerahkan obat kepada pasien yang disertai dengan pemberian informasi cara pemakaian obat kepada pasien.

Penelitian dilakukan di apotek Panacea dengan pendekatan *cross sectional*, dimana pengamatan seluruh jenis resep dan jumlah item yang dilakukan pada sore hari dari pukul 17:00 sampai dengan 21:00. Penelitian ini dilakukan selama 9 hari dimulai tanggal 2 sampai dengan 9 Juni 2018 hingga diperoleh sampel sebanyak 230 lembar resep. Penelitian ini difokuskan pada lama waktu tunggu pelayanan resep menurut jenisnya dan jumlah item obat, dengan alat yang digunakan yaitu lembar observasi dan jam digital.

## B. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Tabel 2. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Hari ke	N	$\Sigma$ Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata Waktu (Menit)
1	30	263	8,8
2	24	260	10,8
3	29	290	10
4	22	359	16,3
5	30	291	9,7
6	22	199	9,05
7	21	186	8,9
8	28	337	12,04
9	24	231	9,6
Jumlah	230	2416	
Rara-rata			10,6

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2018)

Tabel 2 (dua) menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan pelayanan resep obat di Apotek Panacea tanpa melihat jenis resep, jumlah item obat, dan waktu pelayanan 10,6 menit. Hasil ini memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Pelayanan Farmasi yang terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008.

Rata-rata waktu tercepat pada hari pertama yaitu 8,8 menit dengan 30 sampel, hal ini disebabkan karena terdapatnya 7 resep non racikan dan 23 resep racikan serta tidak terjadinya antrian resep yang akan disiapkan obatnya. Rata-rata waktu terlama pada hari ke empat yaitu 16,3 menit.

Penelitian yang dilakukan di Lerdsin Hospital Thailand menyebutkan bahwa volume resep yang meningkat terutama pada jam sibuk menyebabkan adanya peningkatan waktu tunggu (Giddings, Gray & Hannon, 2005 didalam Ayuningtyas, 2011).

## C. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep

Rata-rata lama waktu pelayanan resep berdasarkan jenis resep dikelompokkan atas dua yaitu resep obat jadi dan obat racikan.

### 1. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi

Tabel 3. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi

Hari ke	Jumlah Resep Obat Jadi	Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata waktu Tunggu	Waktu Minimum (menit)	Waktu Maksimum (menit)
1	7	41	5,9	3	10
2	3	30	10	7	13
3	7	49	7	3	13
4	3	51	17	4	24
5	4	28	7	5	10
6	5	32	6,4	4	10
7	8	54	6,75	5	15
8	5	54	10,8	7	15
9	4	32	8	6	11
Jumah	46	371			
Rata-rata			8,8	4,9	13,3

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2018)

Tabel 3 (tiga) menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang diperoleh untuk pelayanan resep obat jadi adalah 8,8 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi terlama adalah 10,8 menit. Hal ini dikarenakan terdapatnya antrian resep sebelumnya, yang merupakan resep racikan. petugas menyiapkan obat berdasarkan urutan nomor resep. Berdasarkan penelitian sebelumnya waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan, karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Septini, 2012).

Hasil ini masih memenuhi standar pelayanan minimal bidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 untuk pelayanan obat jadi. Dalam pelayanan

resep obat jadi, Apotek Panacea Kupang berkualitas baik karena masih memenuhi standar yang telah ditetapkan.

## 2. Waktu tunggu pelayanan obat racik

Tabel 4. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racik

Hari ke	Jumlah lembar resep obat racikan	Waktu tunngu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu nimimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	23	195	8,5	3	15
2	21	230	11	6	18
3	22	241	11	5	20
4	19	308	16,2	8	30
5	26	263	10,1	5	18
6	17	167	9,8	6	15
7	13	114	8,8	6	15
8	23	283	12,3	7	22
9	20	199	10	6	15
Jumlah	184	2000			
Rata-rata			10,8	5,8	18,7

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2018)

Tabel 4 (empat) menunjukkan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep obat racikan adalah 10,8 menit. Hasil ini masih memenuhi standar pelayanan minimal bidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 untuk pelayanan resep obat racikan, sehingga Apotek Panacea Kupang masih dikatakan berkualitas baik karena masih memenuhi standar.

Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep obat jadi karena resep obat racikan tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa ada hubungan antara jenis resep dan waktu pelayanan resep (Septini, 2012).

#### D. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat

##### 1. Waktu tunggu pelayanan resep dengan jumlah item obat lebih dari satu

Tabel 5. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat dengan Jumlah Item Obat Lebih Dari Satu

Hari ke	Jumlah resep dengan item obat >1	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	waktu maksimum (menit)
1	21	299	14,2	5	15
2	22	239	10,9	6	18
3	21	228	10,9	4	20
4	19	336	16,7	7	30
5	21	232	11	5	16
6	14	130	7,6	6	15
7	17	156	9,2	7	22
8	27	330	12,2	6	15
9	20	199	10	6	11
Jumlah	186	2149			
Rata-rata			11,6	5,8	18

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2018)

Tabel 5 (lima) di atas dapat dilihat bahwa rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep obat dengan jumlah item obat lebih dari 1 yaitu 11,6 menit dengan waktu minimal 5,8 menit dan waktu maksimum 18 menit. Resep dengan jumlah item obat lebih dari satu obat merupakan jenis resep obat jadi dan obat racikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa ada hubungan antara jumlah item dengan waktu pelayanan resep. dimana jumlah item banyak mempunyai waktu pelayanan lebih lama yaitu sebesar 56,2% dibandingkan jumlah item sedikit yaitu sebesar 42,4%. Hal tersebut dapat dilihat dimana setiap penambahan jumlah item banyak tentu akan mempengaruhi penambahan waktu dalam tahap pengambilan obat dan

peracikan, sehingga membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan jumlah item sedikit (Wonkar L, 2000)

## 2. Waktu tunggu pelayanan resep dengan jumlah satu item obat

Tabel 6. Distribusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Jumlah Satu Item Obat

Hari ke	Resep dengan jumlah 1 item obat	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	waktu minimum (menit)	Waktu minimum (menit)
1	7	34	4,9	3	10
2	2	21	10,5	8	13
3	8	62	7,8	3	13
4	3	42	14	4	23
5	7	59	8,4	6	13
6	8	59	7,4	4	12
7	4	30	7,5	5	13
8	1	7	7	7	7
9	4	32	8	6	11
Jumlah	44	346			
Rata-rata			8,4	5,1	12,8

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2018)

Rata-rata lama waktu tunggu pelayanan obat dengan jumlah satu item obat yaitu 8,4 menit dengan waktu tunggu minimum 3 menit dan waktu maksimum 23 menit. Waktu tunggu minimum pelayanan resep obat 3 menit disebabkan karena pada resep tersebut terdapat 1 item obat dan merupakan jenis resep obat jadi yang tidak memerlukan peracikan dan waktu tunggu maksimum 23 menit, hal itu disebabkan karena terjadinya penumpukan resep racikan yang masuk bersamaan dengan jumlah item obat lebih dari satu.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil penelitian yang didapat, waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep di Apotek Panacea Kupang yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep yaitu resep obat racikan dan obat jadi dapat dikatakan baik, karena masih memenuhi standar pelayanan minimal dibidang kesehatan pelayanan farmasi tahun 2008 yaitu dibawah 30 menit dengan waktu tunggu obat jadi 8,8 menit dan obat racikan 10,8 menit..

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat waktu tunggu pelayanan resep obat dilihat dari jumlah item obat di apotek Panacea dikatakan berkualitas baik dengan lama waktu tunggu resep obat dengan jumlah item obat lebih dari satu membutuhkan waktu tunggu 11,6 menit, dan resep dengan jumlah satu item obat membutuhkan waktu tunggu 8,4 menit.

#### **B. Saran**

1. Kepada pihak apotek hendaknya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan resep obat sehingga semakin banyak pasien yanggunakan jasa apotek.
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang dimama waktu tunggu yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayana resep obat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansuar, Azrul. 1996. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta
- Bogedenta, Ario. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*, D.Medika. Jakarta
- Depkes RI. 1993. *Peraturan Menteri Kesehatan no 922/Per/X/1993 tentang ketentuan dan tata cara pemberian ijin apotek*. Jakarta
- Depekes RI. 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta.
- Depkes RI. 2006. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta.
- Depkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 714 tentang Standar Pelayanan Minimal Dibidang Kesehatan Pelayana Farmasi*.
- Gidding,M.J., Gray, A.L.,& Hannpn,T.A. (2005) *Improving Pharmacy Services at Lerdsin Hospital., Worchester Polytechnic Institute*
- Handayani, R.S., Raharni, dan Gitawati Retno, 2009. *Presepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*, 13.
- Hartini dan Sulasmono, 2007.apotik: *Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undngan Terkait Apotik Termasuk Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*. Universitas Sanatha Darma : Jogjakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009, Pekerjaan Kefarmasian*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/Menkes/SK/II/2004/ tgl 10 Februari 2004 *tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Depkes RI. Jakarta. 2004.
- Lesmana, L. 2006. *Dasar-Dasar Konseling*. UI Press.
- Nurjana, F., Maramis, F.R.R. dan Engkeng, S., 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Pro. Dr. Kandau Manado*.
- Ritung M., 2003. *Lama Pelayanan Resep Racikan khusus hari Sabtu Di Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Ibu Dan anak Hermina Bekasi*. Tersisi Program Studi S2 FKM UI, Jakarta.



- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Septini, R., 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*
- Timpe, A.D. 1991. *Mengelola Waktu*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wongkar, L. 2000. *Analisi Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak tahun 2000*. Universitas Indonesia, Depok

## Lampiran 1. Surat Penelitian



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

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

**SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN / SURVEI**

Nomor : BKBP. 070 /945/ III/IV/ 2018

Berdasarkan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. NTT Nomor : 070/1101/DPMTSP/2018, Tanggal 05 April 2018 Perihal Ijin Penelitian  
Menimbang : Bahwa demi kelancaran tugas dimaksud, perlu dikeluarkan suatu rekomendasi.

WALIKOTA KUPANG

Dengan ini menerangkan : **TIDAK KEBERATAN** kepada :

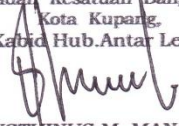
Nama : **Maria Dorce Kodo**  
NIM : PO. 530333215702  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fak/Jurusan : Farmasi  
Alamat : Kel.Liliba  
Untuk : Melakukan penelitian dengan judul :  
" **KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI APOTEK PANACEA KUPANG PERIODE APRIL - MEI TAHUN 2018**"  
Lama : 2 (Dua) Bulan, Terhitung Mulai Tanggal Surat ini  
Lokasi : Apotik Panacea 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, 6 April 2018  
an. Walikota Kupang  
Kepala Badan Kesatuan Bangsa & Politik  
Kota Kupang,  
Ub.Kabid Hub.Antar Lembaga

  
= **AGUSTHINUS M. MANAFE, SH** =  
Pembina  
NIP. 19720327 199803 1 009

**Tembusan** dh. Disampaikan kepada :

1. Walikota Kupang di Kupang ( sebagai Laporan );
2. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Kupang;
3. Kepala Dinas Kesehatan Kota Kupang di Kupang;
4. Pemilik Apotik Panacea Kupang di Kupang;



PEMERINTAH KOTA KUPANG  
KECAMATAN KELAPA LIMA  
Jln. S. K. Lerik No. 01, Kelapa Lima – Kupang, Telp. (0380) 833586  
KUPANG

**SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN**

NOMOR : KKL.4.23.6 / 327/ VI /2018

Berdasarkan : Surat Walikota Kupang Nomor : BKBK.070 /945 /III/ VI/ 2018  
Tentang Permohonan Penelitian / Survey Lapangan  
Menimbang : Bahwa demi kelancaran tugas dimaksud perlu dikeluarkan surat  
rekomendasi

**CAMAT KELAPA LIMA**

Dengan ini menerangkan : ..... **TIDAK KEBERATAN** .....

Kepada :

Nama : **MARIA DORCE KODO**  
NIM : PO 530333215702  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Universitas : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang  
Fakultas/Jurusan : Farmasi  
Alamat : Kelurahan Liliba  
Untuk : Melakukan Penelitian dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah  
dengan judul :

" **KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU  
TUNGGU DI APOTIK PANACEA KUPANG PERIODE APRIL – MEI  
TAHUN 2018.** "

Lama Penelitian : 2 (Dua) Bulan, TMT dikeluarkan surat ini  
Lokasi : **APOTIK PANACEA KUPANG**  
Pengkut :

Dengan Ketentuan :

1. Wajib memberitahukan maksud dan tujuan kepada instansi pemerintah/swasta yang hendak diteliti.
2. Selama melakukan kegiatan Survey tidak diijinkan/dibenarkan melakukan kegiatan dibidang yang dapat mengganggu ketertiban masyarakat.
3. Wajib melaporkan hasil kegiatan pengabdian/survey kepada walikota Kupang CQ. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
4. Ijin Survey ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila pihak peneliti melanggar ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan diharapkan kepada pihak yang ditembusi dapat memberikan bantuan sesuai dengan ketentuan ketentuan peraturan yang berlaku.

Kupang, 07 Juni 2018  
An. Camat Kelapa Lima  
Kasie PMK,  
  
**AGUSTINA PATIMANG**  
NIP. 19610812 198703 2 010

Tembusan : Dh. disampaikan kepada Yth.

APOTEK PANACEA  
JL. VETERAN NO. 11 KUPANG

---

Kupang, 27 Juli 2018

Nomor :  
Lampiran :-  
Perihal : Keterangan Telah Selesai Melakukan penelitian

Kepada  
Yth. Ketua Jurusan Farmasi  
Di -  
Tempat

Menunjuk surat Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang: tanggal 12 April 2018  
perihal ijin penelitian, dengan ini menyampaikan bahwa :

Nama : Maria Dorce Kodo  
NIM : PO 530333215702  
Jurusan : Farmasi  
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang  
Kebangsaan : Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan karya tulis ilmiah dengan judul  
**“Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu Di Apotek Panacea  
Kupang Bulan Juli Tahun 2018”**

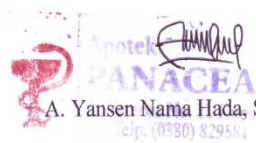
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya

Mengetahui,  
Pemilik Sarana Apotek Panacea



dr. Frans Taolin, SpA

Kupang, 27 Juni 2018  
Apoteker Pengelola Apote Panacea



A. Yansen Nama Hada, S.Farm., Apt.  
Telp. (0380) 829581

## Lampiran 2. Data Waktu Pelayanan Resep

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Pertama

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:17	17:20	3	1	Non Racikan
2	17:20	17:25	3	1	Racikan
3	17:26	17:38	12	4	Racikan
4	17:32	17:44	12	3	Racikan
5	17:41	17:56	15	3	Racikan
6	17:41	17:56	15	2	Racikan
7	17:49	17:59	10	2	Racikan
8	17:52	18:06	14	3	Racikan
9	18:01	18:13	12	2	Racikan
10	18:01	18:14	13	2	Racikan
11	18:05	18:15	10	1	Non Racikan
12	18:12	18:21	9	3	Racikan
13	18:19	18:24	5	1	Racikan
14	18:30	18:34	4	1	Non Racikan
15	18:49	18:55	6	2	Non Racikan
16	19:55	19:03	8	3	Racikan
17	19:01	19:07	6	2	Racikan
18	19:03	19:08	5	1	Non Racikan
19	19:10	19:14	4	1	Non Racikan
20	19:15	19:20	5	2	Non Racikan
21	19:19	19:26	7	3	Racikan
22	19:29	19:37	8	2	Racikan
23	19:38	19:53	15	2	Racikan
24	19:38	19:53	15	2	Racikan
25	19:44	19:54	10	2	Racikan
26	19:52	20:02	10	3	Racikan
27	19:58	20:09	11	3	Racikan
28	20:02	20:09	7	2	Non Racikan
29	20:16	20:23	7	2	Racikan
30	20:17	20:28	11	3	Racikan
Jumlah			272		
Rara-rata			9,1		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Kedua

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:21	17:31	10	3	Racikan
2	17:24	17:32	8	1	Non Racikan
3	17:36	17:44	8	2	Racikan
4	17:53	18:00	7	3	Racikan
5	17:56	18:07	11	4	Racikan
6	18:08	18:14	6	2	Racikan
7	18:28	18:46	18	3	Racikan
8	18:30	18:47	17	2	Racikan
9	18:35	18:48	13	1	Non Racikan
10	18:39	18:54	15	2	Racikan
11	18:42	18:55	13	3	Racikan
12	19:18	19:32	14	3	Racikan
13	19:21	19:33	12	2	Racikan
14	19:25	19:39	14	3	Racikan
15	19:28	19:40	12	2	Racikan
16	19:33	19:42	9	4	Non Racikan
17	19:42	19:50	8	2	Racikan
18	19:46	19:53	7	3	Racikan
19	19:51	20:00	9	4	Racikan
20	19:58	20:05	7	2	Racikan
21	20:03	20:15	12	3	Racikan
22	20:44	20:53	9	2	Racikan
23	20:49	20:59	10	2	Racikan
24	20:55	21:06	11	4	Racikan
Jumlah			260		
Rata-rata			10,8		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Ketiga

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:29	17:39	10	3	Racikan
2	17:41	18:01	20	3	Racikan
3	17:46	18:02	16	4	Racikan
4	17:49	18:03	14	3	Racikan
5	17:54	18:07	13	1	Racikan
6	17:56	18:09	13	1	Non Racikan
7	18:06	18:19	13	4	Racikan
8	18:10	18:26	16	2	Racikan
9	18:16	18:31	15	2	Racikan
10	18:20	18:37	17	2	Racikan
11	18:25	18:39	14	3	Racikan
12	18:30	18:41	11	2	Racikan
13	18:34	18:48	14	4	Racikan
14	18:45	18:50	5	1	Non Racikan
15	18:47	18:55	8	2	Racikan
16	19:13	19:23	10	3	Racikan
17	19:19	19:26	7	1	Racikan
18	19:27	19:31	4	2	Non Racikan
19	19:32	19:37	5	1	Racikan
20	19:47	19:55	8	2	Racikan
21	19:54	19:57	3	1	Non Racikan
22	20:01	20:07	6	2	Racikan
23	20:06	20:14	8	3	Racikan
24	20:11	20:20	9	1	Racikan
25	20:22	20:26	4	3	Non Racikan
26	20:28	20:35	7	2	Non Racikan
27	20:36	20:42	6	3	Non Racikan
28	20:36	20:43	7	1	Non Racikan
29	20:40	20:47	7	2	Racikan
Jumlah			290		
Rata-rata			10		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Keempat

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:34	17:41	7	3	Racikan
2	17:41	17:58	17	4	Racikan
3	17:41	17:58	17	2	Racikan
4	17:46	18:05	19	3	Racikan
5	17:48	18:06	18	3	Racikan
6	17:54	18:17	23	1	Non Racikan
7	17:54	18:17	23	2	Racikan
8	18:01	18:18	17	3	Racikan
9	18:04	18:19	15	1	Racikan
10	18:14	18:27	13	3	Racikan
11	18:19	18:33	14	2	Racikan
12	18:24	18:39	15	3	Racikan
13	18:47	19:17	30	4	Racikan
14	18:56	19:23	27	2	Racikan
15	19:03	18:27	24	3	Non Racikan
16	19:11	19:28	17	3	Racikan
17	19:37	19:50	13	3	Racikan
18	19:43	19:58	15	2	Racikan
19	20:07	20:15	8	2	Racikan
20	20:16	20:20	4	1	Non Racikan
21	20:21	20:34	13	2	Racikan
22	20:55	21:05	10	2	Racikan
Jumlah			359		
Rata-rata			16,3		



Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Kelima

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:19	17:29	10	3	Racikan
2	17:25	17:38	13	1	Racikan
3	17:25	17:38	13	2	Racikan
4	17:29	17:41	12	2	Racikan
5	17:34	17:45	11	2	Racikan
6	18:04	18:11	7	2	Racikan
7	18:05	18:12	7	1	Racikan
8	18:35	18:41	6	2	Racikan
9	18:39	18:45	6	1	Racikan
10	18:45	18:50	5	2	Racikan
11	18:55	19:08	13	1	Racikan
12	18:56	19:09	13	2	Racikan
13	18:58	19:14	16	2	Racikan
14	19:00	19:15	15	3	Racikan
15	19:22	19:28	6	2	Non Racikan
16	19:23	19:29	6	1	Racikan
17	19:27	19:33	6	1	Racikan
18	19:29	19:41	12	2	Racikan
19	19:42	19:54	12	3	Racikan
20	19:46	19:55	9	2	Racikan
21	19:54	20:03	9	3	Racikan
22	19:56	10:08	12	3	Racikan
23	20:09	20:19	10	3	Non Racikan
24	20:10	20:17	7	2	Racikan
25	20:10	20:18	8	2	Racikan
26	20:15	20:33	18	2	Racikan
27	20:54	21:00	6	2	Non Racikan
28	21:01	21:09	8	1	Racikan
29	21:06	21:12	6	2	Non Racikan
30	21:10	21:19	9	3	Racikan
Jumlah			291		
Rata-rata			9,7		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Keenam

No	Waktu Terima Resep	Waktu penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:50	18:05	15	4	Racikan
2	17:58	18:10	12	3	Racikan
3	18:05	18:16	11	2	Racikan
4	18:16	18:27	11	4	Racikan
5	18:17	18:27	10	1	Non Racikan
6	18:26	18:35	9	2	Racikan
7	18:30	18:37	7	2	Non Racikan
8	18:31	18:40	11	1	Racikan
9	18:34	18:41	7	2	Racikan
10	18:43	18:49	6	2	Racikan
11	18:46	18:54	8	1	Racikan
12	18:47	18:55	8	1	Racikan
13	19:05	19:09	4	1	Non Racikan
14	19:09	19:14	5	1	Non Racikan
15	19:14	19:27	13	4	Racikan
16	19:28	19:37	9	3	Racikan
17	20:31	20:42	11	1	Racikan
18	20:31	20:43	12	1	Racikan
19	20:39	20:45	6	2	Racikan
20	20:46	20:52	6	2	Non Racikan
21	20:59	21:08	9	2	Racikan
22	21:11	21:20	9	3	Racikan
Jumlah			199		
Rata-rata			9		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Ketujuh

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:18	17:28	10	2	Racikan
2	17:22	17:33	11	2	Racikan
3	17:28	17:38	10	3	Racikan
4	17:41	17:47	6	1	Racikan
5	17:46	17:58	12	3	Racikan
6	17:58	18:03	5	1	Non Racikan
7	18:04	18:10	6	2	Non Racikan
8	18:08	18:23	15	3	Racikan
9	18:14	18:24	10	3	Non Racikan
10	18:35	18:43	8	2	Non Racikan
11	18:38	18:44	6	3	Non Racikan
12	18:44	18:53	9	3	Racikan
13	19:38	19:44	6	3	Non Racikan
14	19:42	19:48	6	2	Non Racikan
15	19:47	19:55	8	3	Racikan
16	20:12	20:23	11	4	Racikan
17	20:30	20:42	12	2	Racikan
18	20:30	20:43	13	1	Racikan
19	20:37	20:44	7	2	Non Racikan
20	20:57	21:03	6	1	Racikan
21	21:02	21:11	9	2	Racikan
Jumlah			186		
Rata-rata			8,9		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Kedelapan

No	Waktu Terima resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:25	17:36	11	2	Racikan
2	17:30	17:41	11	3	Racikan
3	17:37	17:58	21	3	Racikan
4	17:37	17:59	22	3	Racikan
5	17:43	18:01	18	3	Racikan
6	17:50	18:05	15	3	Non Racikan
7	17:50	18:06	16	2	Racikan
8	18:26	18:37	11	2	Racikan
9	18:37	18:46	9	3	Racikan
10	18:41	18:53	12	4	Racikan
11	18:47	18:54	7	1	Non Racikan
12	18:50	18:58	8	2	Racikan
13	18:54	19:03	9	3	Racikan
14	19:02	19:09	7	2	Racikan
15	19:06	19:19	13	5	Racikan
16	19:11	19:25	14	3	Racikan
17	19:15	19:27	12	2	Racikan
18	19:20	19:32	12	2	Racikan
19	19:23	19:36	13	3	Racikan
20	19:31	19:45	14	3	Racikan
21	19:31	19:46	15	3	Non Racikan
22	19:34	19:48	14	3	Racikan
23	19:52	20:00	8	4	Racikan
24	20:00	20:08	8	4	Non Racikan
25	20:05	20:14	9	3	Non Racikan
26	20:10	20:19	9	3	Racikan
27	20:14	20:23	9	2	Racikan
28	20:22	20:32	10	3	Racikan
Jumlah			337		
Rata-rata			12		

Waktu Pelayanan Resep di Apotek Panacea Hari Kesembilan

No	Waktu Terima Resep	Waktu Penyerahan	Waktu Tunggu (Menit)	Jumlah Item Obat	Jenis Resep
1	17:37	17:43	6	1	Racikan
2	17:41	17:48	7	2	Racikan
3	17:56	18:05	9	2	Racikan
4	17:57	18:08	11	2	Racikan
5	18:00	18:09	9	1	Racikan
6	18:04	18:11	7	2	Racikan
7	18:04	18:12	8	2	Non Racikan
8	18:09	18:16	7	2	Racikan
9	18:19	18:34	15	4	Racikan
10	18:29	18:36	7	2	Non Racikan
11	18:34	18:40	6	2	Racikan
12	18:35	18:45	10	3	Racikan
13	18:49	19:03	14	2	Racikan
14	18:57	19:09	12	4	Racikan
15	19:11	19:22	11	2	Racikan
16	19:15	19:24	9	2	Racikan
17	19:23	19:33	10	4	Racikan
18	19:26	19:40	14	4	Racikan
19	20:41	20:50	9	3	Racikan
20	20:43	20:58	15	3	Racikan
21	20:49	21:01	12	3	Racikan
22	20:53	21:04	11	1	Non Racikan
23	20:54	21:00	6	1	Racikan
24	20:56	21:02	6	2	Non Racikan
Jumlah			231		
Rata-rata			9,6		

**Lampiran 3. Contoh Resep Racikan**

**dr. Frans Taolin, SpA**  
Spesialis Anak

Praktek :  
Apotek PANACEA :  
Jln. Veteran No.11 Depan Lippo Plaza  
Kelapa Lima - Kupang Telp. 829581

(22)

Kupang, ..... 7 - 8 - ..... 2018

R/ ubat 2 150 -  
 An der ke xu  
 1/3 ee per (Lubur) 1

---

1. Enoxal 2 6 3x30  
 Longob 2 5 3x25  
 STANUM 2 1/4 4  
 DORUM 2 1/3 5  
 An der ke xu  
 1/3 ee per (Lubur) 1

---

2. Sennid 2 1  
 1/3 ee 1 ee 1/2

(170000)

KEY 2010.

Pro : key 2010, o kemun  
 Umur : 1 3/4 R  
 Alamat : .....

Obat mohon tidak diganti tanpa sepengetahuan Dokter

Lampiran 4. Contoh Resep Non Racikan

**dr. Frans Taolin, SpA**  
Spesialis Anak (9)

Praktek :  
Apotek PANACEA :  
Jln. Veteran No.11 Depan Lippo Plaza  
Kelapa Lima - Kupang Telp. 829581

Kupang, ..... 7 - 8 - ..... 2018

R/ Intoxic sup 1  
12 se dii chm 7

1 Probiotik 1/2  
11 se dii i

2 Vomik sup 1  
13 se oiy k al  
chm 7

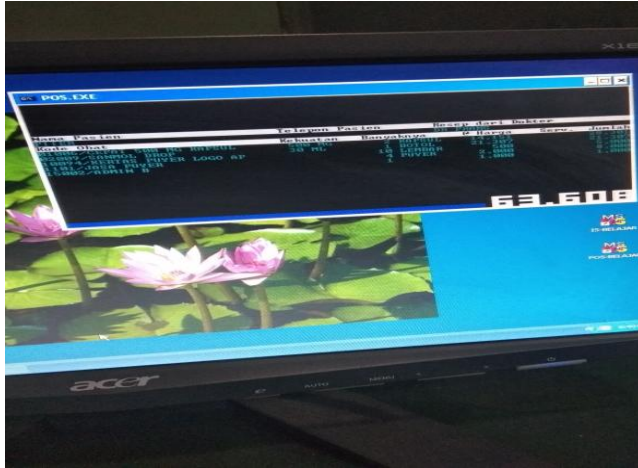
~~Lam.~~

20000

Pro : Sakma lewaf  
Umur : 8 b  
Alamat : .....

Obat mohon tidak diganti tanpa sepengetahuan Dokter

## Lampiran 5. Dokumentasi



Gambar 1. Perhitungan Harga Obat



Gambar 2. Antrian Resep

