

## **Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien di Apotek Kimia Farma 115 Pamulang pada Periode Desember 2023 = Analysis of Waiting Time for Patients Prescription Services at Kimia Farma 115 Pamulang Pharmacy in the December 2023 Period**

Hadra Khalisya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920565208&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien di Apotek Kimia Farma 115 Pamulang pada periode Desember 2023. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observatif, di mana data diperoleh melalui observasi langsung dan pencatatan waktu tunggu pasien dimulai saat resep diserahkan hingga obat diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata pelayanan resep obat non racik adalah 15,7 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan rata-rata adalah 25,1 menit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.

129/Menkes/SK/II/2008, tetapi belum memenuhi standar pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016. Waktu tunggu pelayanan obat racikan telah sesuai dengan kedua peraturan tersebut. Berdasarkan hasil observasi, waktu tunggu yang lebih lama pada obat non racik dapat disebabkan oleh faktor penumpukan obat yang telah diberi etiket yang tidak langsung diserahkan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terkait tingkat kepuasan pasien serta mengidentifikasi lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan, khususnya pada jam-jam sibuk dan waktu pergantian shift karyawan.

.....This study aims to analyze the prescription service waiting time for patients at Kimia Farma Pharmacy 115 Pamulang during the period of December 2023. The evaluation was conducted to determine the compliance of prescription service waiting time with the standards set by the Indonesian Ministry of Health. This study utilized a descriptive observational method, where data were obtained through direct recording of patient waiting times, from the moment the prescription was handed over until the medication was dispensed. The results showed that the average waiting time for non-compounded prescriptions was 15.7 minutes, while the average waiting time for compounded prescriptions was 25.1 minutes. The waiting time for non-compounded prescriptions met the requirements of Ministry of Health Regulation No.

129/Menkes/SK/II/2008, but did not comply with the standards set in Ministry of Health Regulation No. 73 of 2016. The waiting time for compounded prescriptions, however, was in accordance with both regulations. Based on observations, the longer waiting time for non-compounded prescriptions was due to the accumulation of medications that had been labeled but were not immediately handed over to the patients. This study recommends conducting further evaluations on patient satisfaction and identifying the factors that cause longer waiting times, especially during peak hours and shift changes.