

## INTISARI

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan adalah 15-30 menit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep dan mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Apotek K-24 Gejayan. Variabel yang diamati pada penelitian ini yang terdiri dari waktu tunggu pelayanan resep, jenis resep, bentuk resep, proses peracikan, penyerahan obat, dan sumber daya manusia. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif kuantitatif serta pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* pada semua resep yang dilayani di Apotek K-24 Gejayan. Jumlah sampel yang diteliti yaitu sebanyak 263 resep. Data diambil melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 22,40 menit dengan 53 lembar resep yang dipengaruhi oleh bentuk sediaan dan jumlah sediaan sedangkan waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 8,08 dengan 210 lembar resep yang dipengaruhi oleh bentuk resep. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah sumber daya manusia, proses penyiapan obat, dan jumlah item obat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Apotek K-24 Gejayan sudah sesuai dan memenuhi ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 yaitu dalam rentang 15-30 menit.

**Kata kunci :** Apotek, Pelayanan Resep, Waktu tunggu

## **ABSTRACT**

*Waiting time for prescription services is an indicator of the quality of pharmaceutical services and influences patient satisfaction. According to the Minister of Health Regulation Number 73 of 2016 concerning Pharmaceutical Service Standards in Pharmacies, it is stated that the standard waiting time for ready-made medicines and compounded medicines is 15-30 minutes.*

*The aim of this research is to analyze the waiting time for prescription services and determine the factors that influence the waiting time for prescription services at the K-24 Gejayan Pharmacy. The variables observed in this study consisted of waiting time for prescription services, type of prescription, form of prescription, compounding process, drug delivery, and human resources. This research was carried out using non-experimental research methods with a quantitative descriptive design and sampling using simple random sampling techniques for all prescriptions served at Apotek K-24 Gejayan. The number of samples studied was 263 recipes. Data was taken through observations made by researchers.*

*The average waiting time for concocted prescription services is 22.40 minutes with 53 prescription sheets which are influenced by the dosage form and quantity of preparation, while the waiting time for non-concocted prescription services is 8.08 with 210 prescription sheets which are influenced by the form of the prescription. Factors that influence the waiting time for prescription services are human resources, the drug preparation process, and the number of drug items. The conclusion of this research is that the length of waiting time for prescription services at the K-24 Gejayan Pharmacy is appropriate and meets the provisions of Minister of Health Regulation Number 73 of 2016, namely in the range of 15-30 minutes.*

**Keywords:** *Pharmacy, Prescription Services, Waiting Time*