

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
SLEMAN**

**Fitria Nurkumalasari  
Prodi Farmasi**

**INTISARI**

Pelayanan kefarmasian dilakukan di puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama yang keberadaan dekat dengan masyarakat dalam peningkatan derajat kesehatan. Salah satu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep obat. Kualitas pelayanan resep dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan yang efektif. Penelitian bertujuan mengetahui alur pelayanan resep, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan. Penelitian menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Data kuantitatif berupa waktu tunggu pelayanan resep dengan *stopwatch* kemudian diolah secara statistika deskriptif menggunakan *mean*, standar deviasi dan persentase. Hasil wawancara oleh apoteker, asisten apoteker, tenaga administrasi dan kepala puskesmas diolah dengan triangulasi sumber data kemudian dianalisa sehingga ditemukan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan Puskesmas Sleman, Propinsi Yogyakarta dalam bentuk diagram *fishbone*. Hasil penelitian menunjukkan alur pelayanan resep mulai dari penerimaan resep, skrining resep, peracikan obat, penyiapan obat dan penyerahan obat. Rata-rata waktu tunggu untuk resep racikan adalah  $14,90 \pm 6,00$  menit dan resep non racikan adalah  $13,09 \pm 6,67$  menit. Hasil identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari faktor *man* (jumlah tenaga kefarmasian, pembagian tugas, pemahaman pasien dalam pelayanan resep, komunikasi dalam pelayanan, tulisan dokter dalam resep), faktor *environment* (jarak gudang obat dengan pelayanan, tata ruang pelayanan), faktor *material* (kekosongan obat), faktor *method* (implementasi kebijakan waktu tunggu pelayanan, resep di luar formularium).

**Kata kunci:** Pelayanan Resep Obat, Puskesmas Sleman, Waktu tunggu

**FACTORS THAT INFLUENCE WAITING TIME ON OUTPATIENT  
DRUG PRESCRIPTION SERVICE IN SLEMAN PRIMARY HEALTH  
CARE**

**Fitria Nurkumalasari  
Departement of Pharmacy**

**ABSTRACT**

Pharmaceutical services is carried out at the primary health care as a first-rate health service agency whose existence is close with the community in improving health status. One of the pharmaceutical services is the prescription drug service. The quality of prescription services is influenced by effective service waiting times. The objectives of the study were to find out the prescribed service flow, the average waiting time of prescription service, and to identify the factors influencing the waiting time of prescription service in outpatients. The research used analytic observational method with cross-sectional approach. Sampling using systematic random sampling. Quantitative data in the form of prescription service waiting time by stopwatch then processed by statistic descriptive using mean, standard deviation and percentage. The result of interviews by pharmacist, pharmacist assistant, administration staff and head of primary health care processed by triangulation of data source then which analyzed so that found factors that influence waiting time of outpatient care service of primary health care in Sleman, Yogyakarta Province in form of fishbone diagram. The results show the prescribing service flow from prescription receptions, prescription screening, drug compounding, drug preparation and drug delivery. The average waiting time for concoction recipe is  $14,90 \pm 6,00$  minutes and non-concoction recipe is  $13,09 \pm 6,67$  minutes. The result of identification of factors influencing prescription service waiting time consist of man factor (number of pharmaceutical personnel, job division, understanding of patient in prescription service, communication in service, doctor's writing in prescription), environment factor (distance between medicine warehouse and service , service spatial), material factors (vacuum of medicine), method factor (policy implementation of service waiting time, recipe outside formulary).

**Key words:** Drug Prescription Service, Sleman Health Center, Waiting time