



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH Dr. R. SOEDJONO SELONG**

SKRIPSI

Oleh :

NOPIAN HARYSANDY

NIM. 052191040

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH Dr. R. SOEDJONO SELONG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

NOPIAN HARYSANDY

NIM. 052191040

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH Dr. R. SOEDJONO SELONG**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 30 Juni 2021

Pembimbing



apt. Richa Yusrwaningma, S.Farm, M.Si
NIDN.0630038702

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH Dr. R. SOEDJONO SELONG**

disusun oleh:

NOPIAN HARYSANDY
NIM.052191040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Juli 2021

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing



apt. Richa Yuswantina, S.Farm, M.Si
NIDN. 0630038702

Anggota / Penguji 1



apt. Niken Dyahriesti, S.Farm., M.Si
NIDN. 069118702

Anggota / Penguji 2



apt. Sikni Retno Karmuningtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Ketua Program Studi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

Dekan Fakultas



Rosalina, S. Kp., M.Kes
NIDN. 0621127102

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nopian Harysandy
NIM : 052191040
Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing,

apt. Richa Ynswantha, S.Farm., M.Sc.
NIDN.0629107703

Semarang, Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Nopian Harysandy
NIM.052191040

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopian Harysandy

Nim : 052191040

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi

Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong".

Ungaran, Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Nopian Harysandy

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong”** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, bimbingan serta masukan dan nasehat selama penyusunan Skripsi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.

6. Bapak Sudirman (Almarhum) dan Ibu Ramelah S.pd. (Almarhumah) , selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan yang sangat besar, motivasi dan doa restu semasa beliau hidup dan sampai saat sekarang di surga hingga skripsi ini selesai.
7. Yudyartha Pratama S.pd., selaku kakak dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Skripsi ini.
8. I Putu Pradnya Prabawa S.I. Kom yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar, sahabat dan rekan-rekan angkatan 2019 farmasi transfer, terima kasih telah berjuang bersama, selalu mendukung dan menguatkan satu sama lain.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi ilmu kefarmasian. Semoga kita selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Semarang, Juni 2021

Penyusun

RIWAYAT HIDUP



- Nama : Nopian Harysandy
- Tempat,Tanggal Lahir : Paokmotong, 03 Nopember 1992
- Jenis Kelamin : laki – laki
- Agama : Islam
- Alamat : Kampung Baru, Desa Paokmotong, Kec. Masbagik, LOTIM,NTB
- Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
- Motto : “Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui”
- Riwayat Pendidikan :
1. SD N 7 Sikur : 2000-2005
 3. SMP N 1 Sikur : 2005-2008
 4. SMA N 1 Masbagik : 2008-2011
 5. FIK Universitas Nahdlatul Wathan Mataram (D-III Farmasi) : 2012-2015
 6. Tercatat sebagai mahasiswa S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo Kab.Semarang tahun 2019 – sekarang.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Nopian Harysandy
052191040

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DR. R. SOEDJONO SELONG**

ABSTRAK

Latar belakang : Waktu tunggu adalah masalah yang masih sering di jumpai pada pelayanan kesehatan, yang salah satunya bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan standar untuk obat racikan ≤ 30 menit, sementara untuk obat racikan ≤ 60 menit, sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu serta faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan resep obat racikan dan non racikan.

Metode : Penelitian dilakukan di IFRS Dr. R. Soedjono Selong menggunakan metode penelitian *Observasi deskriptif* dengan pendekatan *Cross sectional* dengan pengambilan data secara *Prospektif*. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Rumus rata-rata (Mean) yaitu $X = \Sigma X / N$.

Hasil : Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebanyak 18,89 menit sedangkan untuk racikan sebanyak 40,24 menit. Faktor yang mempengaruhi di antaranya jumlah obat yang diresepkan, ketersediaan obat, alur pelayanan resep obat, untuk racikan 73 resep memenuhi standar (97,33%), 2 resep tidak sesuai standar (2,67%), sedangkan untuk non racikan 75 resep sesuai standar (91,50%), 7 resep tidak sesuai standar (8,50%).

Kesimpulan : Dilihat dari hasil rata-rata, waktu tunggu telah memenuhi standar pelayanan, namun bila di lihat dari tiap pelayanan resep masih ada beberapa yang belum memenuhi standar pelayanan, di karenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah jumlah obat yang diresepkan, ketersediaan obat dan alur pelayanan resep obat.

Saran : Menyediakan fasilitas dan sistem yang memadai untuk pemanggilan pengambilan obat pasien dan jika terjadi kekosongan obat baiknya di antisipasi dengan meminjam ke rumah sakit terdekat ataupun di ganti dengan obat yang golongan atau isinya sama.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Resep obat, Pelayanan IFRS

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, June 2021
Nopian Harysandy
052191040

ANALYSIS ON WAITING TIME OF PRESCRIBED RECIPE SERVICE IN PATIENT OF OUTPATIENT BPJS AT PHARMACY INSTALLATION OF RSUD DR. R. SOEDJONO SELONG

ABSTRACT

Background : Waiting time is a problem that is often encountered in health services, one of which can affect the level of patient satisfaction, so it is necessary to conduct research that aims to determine the waiting time and what factors affect the service of prescription and non-concoction drugs.

Methods : The research was conducted at the Pharmacy Installation of the Regional General Hospital Dr. R. Soedjono Selong used research method *descriptive observational* with approach *cross sectional* with data retrieval *prospective*. The sampling technique used was *purposive sampling* in which the sampling technique used the considerations made by the researcher with inclusion and exclusion criteria. Data analysis used the average formula (Mean) $X = \Sigma X / N$.

Results : The average waiting time for non-concoction recipe services is 18.89 minutes while for concoction it is 40.24 minutes. The influencing factors include the number of drugs prescribed, the availability of drugs, the flow of drug prescription services, for the concoction of 73 prescriptions that meet the standard (97.33%), 2 prescriptions do not meet the standard (2.67%), while for non-concoction 75 prescriptions are appropriate. standard (91.50%), 7 prescriptions were not up to standard (8.50%).

Conclusion : When viewed from the average results, the waiting time has met the service standard. However, when viewed from each patient service or prescription, there are still some that do not meet service standards, because there are several influencing factors, including the number of drugs prescribed, drug availability and drug prescription service flow.

Suggestion : Provide adequate facilities and systems for calling for patient medication and if there is a shortage of medication, it is better to anticipate it by borrowing it from the nearest hospital or replacing it with drugs of the same class or content.

Keywords : Waiting time, Prescription drugs, IFRS service

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
PRAKATA.....	vii
MOTTO DAN BIODATA.....	iv
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Teoritis	18
C. Kerangka Konsep	18
D. Keterangan Empiris	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Subjek Penelitian.....	20
D. Definisi Operasional	23
E. Variabel Penelitian	24
F. Pengumpulan Data	24
G. Pengelolaan Data	24
H. Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Objek apenelitian.....	27
B. Hasil dan Pembahasan.....	29
C. Keterbatasan Penelitian.....	33
BAB V PENUTUP	34
A. Simpulan	34
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah resep racikan dan non racikan bpjs rawat jalan masuk per 3 bulan (Maret, April, Mei) tahun 2021	21
Tabel 4.1 Jumlah presentase sampel resep racikan dan non racikan yang di layani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	30
Tabel 4.2 Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum daerah Dr. R. Soedjono Selong	30
Tabel 4.3 Kategori pelayanan resep obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong	31
Tabel 4.4 Kategori pelayanan resep obat non racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	18
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Resep Obat Racikan	29
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Resep Obat Non Racikan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. LPD Resep Racikan (75 Sampel Resep)	39
Lampiran 2. LPD Resep Racikan (82 Sampel Resep)	42
Lampiran 3. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	45
Lampiran 4. Alur Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	46
Lampiran 5. Standar Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	47
Lampiran 6. Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	48
Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Dara Dari Kampus Untuk BAPPEDA	49
Lampiran 8. Surat Permakluman Penelitian dari BAPPEDA Untuk Direktur Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	50
Lampiran 9. Surat Pemakluman Penelitian dari BAPPEDA untuk Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Semarang	51
Lampiran 10. Izin Kode Etik Dari Komisi Kesehatan (KEPK)	52
Lampiran 11. Proses Pengambilan Data di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	53
Lampiran 12. Proses Wawancara Kepada Apoteker Penanggung Jawab Apotik Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. R. Soedjono Selong	54