



**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT  
DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS  
FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR**

**SKRIPSI**

Oleh

MARIA LUSIA PATRIANA

052201027

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2022



**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT  
DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS  
FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Oleh

MARIA LUSIA PATRIANA

052201027

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2022

## HALAMAN PERSETUJUAN

### EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR

Disusun oleh:

MARIA LUSIA PATRIANA

052201027

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2022

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Agustus 2022

**Pembimbing**



Drs. apt. Jatmiko Susilo  
NIDN. 0610066102

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

### EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR

Disusun oleh:

MARIA LUSIA PATRIANA  
052201027

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

Hari : \* Senin  
Tanggal : 22 Agustus 2022

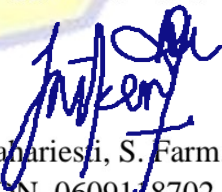
**Tim penguji : Ketua Pembimbing Utama**

  
Drs. apt. Jatmiko Susilo  
NIDN. 0610066102

**Anggota / penguji 1**

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

**Anggota / penguji 2**

  
apt. Niken Dyahariesji, S. Farm., M.Si  
NIDN. 0609148702

**Ketua Program Studi**

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

**Dekan Fakultas**

  
Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 0627097501

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Maria Lusiana Patriana

NIM : 052201027

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR" 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 dikemudian 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.

Ungaran, 23 Juli 2022

Pembimbing



Drs. apt. Jatmiko Susilo  
NIDN. 0610066102

Yang membuat pernyataan



Maria Lusiana Patriana  
052201027

**KESEDIAAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Maria Lusiana Patriana

NIM : 052201027

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul "EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR" untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 23 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Maria Lusiana Patriana

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang Memeberi Kekuatan  
Kepadaku”

(Filipi 4:13)

### **Persembahan:**

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena berkat kasih dan cinta-Nya yang begitu besar kepadaku, yang selalu menuntun, memberi pertolongan dan kekuatan dalam menghadapi setiap perkara dalam hidup saya.
2. Semua orang tercinta dan terkasih dalam hidup saya yaitu orang tua saya Ayah Tulin Beni dan Ibu Soparta, Bapak Igo dan Mama Sofia, Saudara dan Saudari saya, sahabat, teman, patner terkasih dan semua pihak yang telah mendukung, membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Almamater tercinta, Universitas Ngudi Waluyo.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maria Lusia Patriana

Tempat Tanggal Lahir : Larantuka, 21 Februari 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Katolik

Alamat : Kelurahan sarotari Timur, Kecamatan Larantuka,  
Kabupaten Flores Timur, Propinsi Nusa Tenggara  
Timur.

Email : [inaphatryana21@gmail.com](mailto:inaphatryana21@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

<b>Tahun Masuk-Tahun Lulus</b>	<b>Sekolah/Universitas</b>
2002-2004	TK Anfrida Larantuka
2004-2010	SDI Super Semar Larantuka
2010-2013	SMPK St. Gabriel Larantuka
2013-2016	SMA Negeri 1 Larantuka
2016-2019	D3 Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
2020-2022	S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo



Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2022  
Maria Lusiana Patriana  
052201027

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO  
FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ  
LARANTUKA FLORES TIMUR**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Lamanya waktu tunggu dalam pelayanan berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien serta menurunnya mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan farmasi tentunya harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai peraturan standar kefarmasian yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat serta mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat dengan standar pelayanan waktu tunggu pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

**Metode:** Penelitian deskriptif analitik dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* melalui observasi serta wawancara mendalam terkait waktu tunggu pelayanan resep obat. Analisis data kuantitatif menggunakan program microsoft excel

**Hasil:** Diperoleh hasil penelitian jumlah sampel sebanyak 335 resep yang terdiri dari 329 resep non racikan (98,21%) dan 6 resep racikan (1,79 %). Perhitungan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 42 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah 14,6 menit dengan jumlah standar deviasi untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 9,4 menit dan untuk resep non racikan adalah 6,9 menit.

**Kesimpulan:**

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat baik racikan maupun non racikan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan  $\leq 60$  menit dan waktu tunggu resep non racikan adalah  $\leq 30$  menit.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, SPM Resep Obat, Rumah Sakit

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health  
Final Project, August 2022  
Maria Lusiana Patriana  
052201027

**EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION DRUG SERVICES AT OUTPATIENT PHARMACY DEPOT AT THE HOSPITAL dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR**

**ABSTRACT**

**Background:** The long waiting time in services has the potential to cause patient dissatisfaction and decrease the quality of public health services. Pharmaceutical services must of course be able to provide quality services in accordance with applicable pharmaceutical standard regulations. The purpose of this study was to evaluate waiting time for prescription drug services and evaluate the suitability of waiting time for prescription drug services with standard waiting time services at the Hospital dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

**Methods:** Analytical descriptive research using purposive sampling technique through observation and in-depth interviews related to waiting times for prescription drug services. Quantitative data analysis using Microsoft Excel program.

**Results:** The results of the study obtained a sample of 335 recipes consisting of 329 non-combined recipes (98.21%) and 6 concoction recipes (1.79%). The calculation of the average waiting time for concoction prescription services is 42 minutes and the average waiting time for non-concoction prescription services is 14.6 minutes with the number of standard deviations for the waiting time for concoction prescription services is 9.4 minutes and for non-concoction prescriptions is 9.4 minutes. 6.9 minutes.

**Conclusion:** The average waiting time for prescription drug services, both concoction and non-concoction, meets the Minimum Service Standard.

**Keywords:** Waiting Time, Minimum Service Standard Prescription Medicine, Hospital

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal Skripsi dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur” dengan baik. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi pada program Strata-1 jurusan Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini, tentunya tak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ns. Eko Susilo, S. Kep, M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
2. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo sekaligus penguji 1 yang telah mengoreksi dan memberi saran terhadap skripsi saya.
4. Bapak Drs. apt. Jatmiko Susilo selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan yang baik kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu apt. Niken Dyahariesti, S. Farm.,M.Si selaku penguji 2 yang telah mengoreksi dan memberi saran terhadap skripsi saya.

6. Para dosen dan staf pengajar yang telah mendidik dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Prodi farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.
7. Semua Petugas RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka terkhususnya petugas farmasi yang telah memberi kesempatan dan menerima penulis dengan baik dalam rangka penyelesaian skripsi ini
8. Orang tuaku tercinta Ayah Tulit Beni, Ibu Soparta, bapak Igo dan mama Sofia, kakak Apolonaris, Namaraga, Hawan dan adik Ita dan Ika tersayang serta semua keluarga yang selalu senantiasa mendukung, memberikan motivasi, mendoakan dan membantu penulis dalam segi apapun.
9. Sahabatku terkasih Ista, Astin, Melvina, Patrik yang selalu mendukung, memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi
10. Patner terkasih Bernad yang selalu mendukung, memberikan semangat serta mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi
11. Teman-teman seperjuangan Farmasi Transfer angkatan tahun 2020 yang telah saling mendukung dan memberikan masukan yang baik dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Ungaran, Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISNIL.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xi
PRAKATA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teoritis.....	6
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Keterangan Empiris.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Subjek Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional.....	22
E. Variabel Penelitian.....	23
F. Pengumpulan Data.....	23
G. Pengolahan Data.....	24
H. Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
B. Hasil dan Pembahasan.....	27
C. Keterbatasan Penelitian.....	36

BAB V Penutup .....	37
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN.....	41

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah sampel Berdasarkan Jenis Resep .....	27
Tabel 4.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Perhari Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka .....	28
Tabel 4.3 Standar Deviasi, Rata-rata, Nilai maksimum dan Nilai Minimum Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Resep .....	29

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	18
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jumlah Resep .....	27



**DAFTAR LAMPIRAN**

Tabel 1. Surat Penelitian .....	42
Tabel 2. Surat Keterangan Penelitian Dari Kesbangpol .....	43
Tabel 3. <i>Ethical Clirens</i> .....	44
Tabel 4. Surat Selesai Penelitian .....	45
Tabel 5. LPD Pencatatan waktu tunggu pelayanan resep Obat .....	46
Tabel 6. Foto Dokumentasi Penelitian .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Banyak penelitian menunjukkan hubungan terbalik antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Hal ini menjadi perhatian utama karena merupakan ukuran efisiensi organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Hassali, et al, 2017). Menurut sebuah studi bersama oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Bank Dunia pada tahun 2018, layanan kesehatan berkualitas buruk menghambat kemajuan dalam meningkatkan kesehatan di negara-negara di semua tingkat pendapatan (WHO, 2018).

Permasalahan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan kesehatan biasanya terlihat pada instansi rawat jalan dan hal ini berkontribusi pada berbagai masalah kesehatan masyarakat termasuk gangguan akses ke-perawatan, gangguan pola kerja rumah sakit dan ketidakpuasan pasien (Alrasheedi *et al.*, 2019). Lamanya waktu tunggu dalam pelayanan merupakan masalah yang masih sering terjadi dalam praktek pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien dan beresiko menyebabkan menurunnya mutu pelayanan kesehatan masyarakat (Wulandari *et al.*, 2020).

Waktu tunggu dalam perolehan pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan sekaligus menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam mengatur pelayanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tentunya dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman bagi pasien (Pratiwi & Fakhrudin, 2017). Semakin lama waktu tunggu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebaliknya pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan pasien untuk terus kembali menerima perawatan pada fasilitas perawatan kesehatan yang sama (Alrasheedi *et al.*, 2019).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu dalam pelayanan farmasi. Sebelum memperoleh obat pada layanan farmasi, pasien perlu melewati berbagai rangkaian kegiatan antrian yaitu dimulai dari pasien mendaftarkan diri, pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis yaitu dokter hingga pasien memperoleh resep dan menebus obat dalam resepnya. Dari kegiatan antrian tersebut mengharuskan pasien untuk menunggu. Waktu menunggu yang lama seringkali menimbulkan keluhan pasien karena rasa jenuh, rasa tidak nyaman, kelelahan dan stress. Ketidakpuasan pasien akan menimbulkan persepsi kurangnya mutu pelayanan farmasi dengan dampak penurunan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit secara umum (Arini *et al.*, 2020).

Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari rumah sakit mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan dan waktu tunggu pembeli sehingga menyebabkan timbulnya antrian yang panjang dan dapat menyebabkan orang enggan menebus obat di depo farmasi rumah sakit (Setyowati *et al.*, 2017)

Penelitian Arini *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 21,2 menit, sedangkan untuk obat racikan 35,2 menit. Waktu tunggu tersebut melebihi waktu yang dipersyaratkan SPM yang ditetapkan RS yaitu 15 dan 30 menit. Penelitian oleh Hidayah *et al.*, (2021) diperoleh bahwa waktu tunggu obat non racikan 51 menit dan racikan 71 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Kepmenkes No. 129/2008 yang mensyaratkan masing-masingnya adalah  $\leq 30$  dan  $\leq 60$  menit.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur yang menerima rujukan dari puskesmas yang ada dalam wilayah Kabupaten Flores Timur. Pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit ini menggunakan standar Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu non racikan  $\leq 30$  menit dan racikan  $\leq 60$  menit.

Berdasarkan studi pendahuluan di instalasi farmasi RSUD dr Hendrikus Fernandez Larantuka yaitu jumlah pasien adalah 19.366 pasien (2019), 15.130 pasien (2020), dan pada tahun 2021 menjadi 17.130 pasien.

Berdasarkan wawancara singkat kepada 15 pasien, bahwa beberapa pasien mengeluhkan lamanya menunggu pelayanan resep dengan lama waktu tunggu yang tergantung jumlah pasien yang dilayani. berkisar 60 menit bahkan terkadang lebih. Di sisi lain, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan farmasi rawat jalan demi mendapatkan obat bersedia menunggu.

Standar mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian sangat ditentukan oleh obat (ketepatan obat, ketersediaan dan kualitas obat) juga ditentukan oleh pelayanan resep. Salah satu indikator pencapaian mutu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan obat di rawat jalan. Banyak studi literatur yang menyelidiki kualitas layanan kesehatan dan masalah terkait seperti ketidakpuasan pasien karena waktu tunggu yang lama (Alodan et al, 2020), namun menurut informasi yang diterima peneliti bahwa di RSUD belum pernah dilakukan evaluasi tentang waktu tunggu oleh pihak eksternal. Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian tentang evaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Berapakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
2. Berapakah waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
3. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka telah sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep obat pada rumah sakit

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
2. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
3. Untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan**

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan ilmu pengetahuan farmasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat di rumah sakit.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teoretis**

##### **1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

Waktu tunggu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan merupakan salah satu tantangan masalah kesehatan yang masih sering ditemui di sebagian negara. Meskipun telah ada penelitian secara luas terkait masalah ini, masih terdapat banyak pasien yang mengalami keterlambatan ekstensif dalam mengakses layanan perawatan, khususnya di sektor kesehatan masyarakat (Naiker *et al.*, 2018)

Umumnya waktu tunggu dianggap sebagai sumber daya terpenting dalam pemberian layanan kesehatan terhadap pasien karena berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien yakni semakin lama waktu tunggu pelayanan yang diberikan dapat menurunkan kepuasan pasien (Meyer *et al.*, 2016). Sesuai dengan judul penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan (obat jadi) yang sesuai dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur.

Pemberian kualitas pelayanan kesehatan yang baik dengan proses pelayanan yang cekatan dan waktu tunggu yang relatif singkat merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu dapat berpengaruh pula terhadap jumlah pasien dan sumber pendapatan di masa mendatang (Meyer *et al.*, 2016). Sama halnya menurut Alrasheedi *et al.*, (2019), ketidakpuasan pasien dapat mengakibatkan hilangnya keuntungan suatu instansi kesehatan dalam jangka panjang akibat penurunan retensi pasien, kunjungan berulang yang lebih sedikit serta penurunan reputasi instansi akibat terdengar informasi ketidakpuasan yang dirasakan kepada orang lain.

Layanan waktu tunggu yang buruk dapat berkaitan dengan ketidakpuasan pasien, keterlambatan pengobatan, hasil klinis yang lebih buruk, peningkatan biaya serta kecemasan pasien, dan untuk mengatasi berbagai permasalahan terkait waktu tunggu yang dianggap sebagai penghalang akses layanan kesehatan maka perlu adanya transparansi, pelaporan yang sistematis dan inovasi pemberian layanan kesehatan yang lebih baik terhadap pasien (McIntyre & Chow, 2020)

Waktu tunggu merupakan salah satu pelayanan farmasi yang ada di Rumah Sakit. Waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan (obat jadi). Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai diserahkan resep oleh pasien hingga pasien menerima obat jadi sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu tenggang waktu mulai diserahkan resep oleh pasien hingga pasien menerima obat racikan (T. Amalia & Ramadhan, 2021).

Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan lebih lama dibanding pelayanan resep obat jadi dikarenakan pada pelayanan resep obat racikan harus melalui proses peracikan terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada pasien (Nurjanah *et al.*, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Rumah Sakit meliputi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah  $\leq 30$  menit sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, tidak ada kesalahan dalam pemberian obat (100%) dengan kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$  serta penulisan resep obat harus sesuai dengan formularium yang berlaku (100%).

Tahapan waktu tunggu pelayanan resep obat pada instalasi farmasi rawat jalan menurut Roselina *et al.*, (2021), terdiri dari beberapa tahap pelayanan yaitu tahap pertama; diawali dengan kegiatan penghargaan dimana dapat dihitung mulai dari pasien datang ke farmasi hingga selesai penghargaan. Selanjutnya pada tahap kedua ; kegiatan pemrosesan obat

yang dimulai dari resep masuk pada loker hingga pengemasan obat. Kemudian tahap ketiga yaitu tahap terakhir ; kegiatan penerimaan obat oleh pasien ataupun keluarga pasien, dimana penyerahan obat oleh petugas farmasi diikuti dengan penjelasan aturan penggunaan obat.

Pada tahap pembuatan obat racikan hingga pengemasan dan pemberian etiket membutuhkan waktu yang cukup lama jika dibandingkan dengan tahap lainnya dikarenakan pada proses peracikan diperlukan waktu untuk menghitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang telah dihitung. Selain itu pada proses pengemasan hingga pemberian etiket juga membutuhkan ketelitian dalam penulisan hingga tahap penyerahan obat kepada pasien atau keluarga ataupun keluarga pasien disertai dengan edukasi penggunaan obat (Miftahudin, 2019).

Menurut penelitian oleh Purwandari (2017), terdapat beberapa hal yang dapat memperlama waktu tunggu pelayanan resep seperti adanya komponen tindakan delay yaitu adanya waktu penundaan pengerjakan resep oleh petugas mulai dari proses penerimaan resep, verifikasi, penyiapan obat, pemberian etiket dan penyerahan obat pada pasien. Adapula terdapat beberapa faktor yang turut memperlama waktu tunggu pelayanan resep yaitu:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kekurangan SDM dapat menyebabkan delay pelayanan. dimana proses pelayanan tidak optimal karena banyaknya resep yang masuk membuat petugas cenderung terburu-buru dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

b. Sarana dan prasarana

Terkait fasilitas, peralatan pelayanan dan tata letak ruangan yang kurang sesuai dengan alur pelayanan dapat menyebabkan delay yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan.

c. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit



SIM Rumah Sakit yang terkadang eror dapat menyebabkan lamanya pelayanan resep

d. Standar Procedure Operasional (SPO) Rumah Sakit

SPO Rumah Sakit sudah tersedia namun proses pengerjaan terkadang masih tidak sesuai dengan SPO yang ditetapkan karena beranggapan dapat menghambat waktu pelayanan jika mempelajari SPO terlebih dahulu seperti pada pegawai baru cenderung langsung melakukan pelayanan sambil mempelajari SPO Rumah Sakit

e. Formularium Rumah Sakit

Penulisan resep yang tidak sesuai dengan formularium dapat memperlama proses pelayanan resep karena petugas harus membuat copy resep untuk obat yang tidak tersedia jika pasien ingin menebus obat di apotek luar.

Sedangkan penelitian Fahrurazi *et al.*, (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu adalah :

a. Jumlah item obat dalam resep

Banyaknya jumlah item obat dalam resep yang diterima dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan yang diberikan dimana semakin banyak jumlah item obat dalam resep akan menambah waktu tunggu pelayanan dan sebaliknya semakin sedikit jumlah item obatnya maka dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan dan kemungkinan kesalahan pemberian obat.

b. Jumlah staf (SDM)

Penambahan satu jumlah staf pekerja dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan resep dan sebaliknya kekurangan jumlah staf pekerja dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam kegiatan pelayanan resep dan menyebabkan antrian yang panjang dan waktu persiapan resep yang cukup lama.

c. Resep yang memerlukan intervensi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan resep yang memerlukan intervensi dapat menambah waktu tunggu pelayanan. Faktor utama

peningkatan waktu tunggu yaitu intervensi resep dikarenakan perlu adanya konfirmasi balik oleh apoteker kepada penulis resep saat ditemukan masalah terkait penulisan resep.

d. Proses Pengisian

Proses pengisian obat yang dilakukan dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan resep obat jika per itemnya dikaji oleh apoteker dibanding tenaga kefarmasian lainnya dimana apoteker dituntut untuk memberikan informasi terkait obat dan keterampilan dalam evaluasi literatur baru untuk menambah pengetahuan klinis dan rekomendasi pemberian obat.

Proses pelayanan yang efisien dan tepat waktu dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi serta meningkatkan kepuasan pasien (Fahrurazi *et al.*, 2022). Perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep pada instalasi farmasi untuk mengetahui hambatan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan (Toreh *et al.*, 2020). Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien diharapkan dapat sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan agar dapat menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang lebih bermutu ( Amalia & Ramadhan, 2021)

## 2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien dan berkaitan dengan sediaan farmasi. Dalam upaya peningkatan mutu kehidupan pasien maka pelayanan farmasi tentunya harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai peraturan standar kefarmasian yang berlaku. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan suatu tolok ukur yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Permenkes RI, 2016a).

Untuk mencapai tujuan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan maka adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit. SPM memuat ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar sebagai acuan pelayanan minimum oleh rumah sakit dalam melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Adapun tujuan berlakunya SPM yaitu untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, dan target nasional untuk semua rumah sakit (Menkes RI, 2008).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.72 Tahun 2016 terdiri dari :

a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang meliputi :

- 1) Pemilihan
- 2) Perencanaan kebutuhan
- 3) Pengadaan
- 4) Penerimaan
- 5) Penyimpanan
- 6) Pendistribusian
- 7) Pemusnahan dan penarikan
- 8) Pengendalian
- 9) Administrasi

b. Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi Klinik meliputi :

- 1) Pengkajian dan Pelayanan Resep
- 2) Penelusuran riwayat penggunaan Obat
- 3) Rekonsiliasi Obat
- 4) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- 5) Konseling
- 6) Visite

- 7) Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- 8) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- 9) Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
- 10) Dispensing sediaan steril
- 11) Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

Pelayanan Farmasi Klinik merupakan pelayanan langsung dari Apoteker yang ditujukan pada pasien untuk meningkatkan outcome terapi serta meminimalkan risiko terjadinya efek samping Obat demi tercapainya keselamatan pasien (patient safety) dan kualitas hidup pasien yang terjamin.

### **3. Pelayanan Resep Obat**

#### **a. Resep**

##### **1) Pengertian Resep**

Dalam pelayanan kefarmasian terdapat pelayanan resep obat yakni resep adalah suatu permintaan tertulis oleh dokter atau dokter gigi yang ditujukan kepada apoteker baik dalam bentuk paper (kertas) maupun elektronik untuk menyediakan hingga menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan aturan yang berlaku (Permenkes RI, 2016a)

##### **2) Jenis Jenis Resep**

Menurut Amalia & Sukohar, (2014), jenis-jenis Resep meliputi Resep Standard dan Resep Magistrales

###### **a) Resep Standar**

Merupakan resep dengan komposisi yang telah dibakukan kemudian dituangkan ke dalam buku farmakope atau buku standar lainnya, dimana dalam Resep standar tertulis nama obat jadi yaitu campuran dari zat aktif yang dibuat oleh pabrik

farmasi dengan merek dagang dalam sediaan standar atau nama generik.

b) Resep Magistrales

Merupakan resep yang telah dimodifikasi oleh dokter penulis resep dimana resep tersebut dapat berupa campuran obat atau obat tunggal yang diencerkan atau dengan kata lain dalam pelayanannya perlu adanya proses peracikan terlebih dahulu untuk penyiapan obat.

3) Struktur Penulisan Resep

Menurut Amalia & Sukohar, (2014), penulisan Resep Obat terdiri dari Struktur penulisan Resep yaitu :

a) Inscriptio

Meliputi nama, alamat, dan nomor izin praktek (SIP) dokter, tanggal penulisan resep.

b) Invocatio

Terdiri dari tanda R/ yang terletak pada bagian kiri setiap penulisan resep. Penulisan tanda “R/ = resipe” berupa singkatan latin yang artinya adalah ambilah atau berikanlah.

c) Signatura

Berupa petunjuk dari penggunaan obat bagi pasien yang meliputi tanda cara pakai, regimen dosis pemberian, rute dan interval waktu pemberian. Penulisan signatura pada resep harus jelas demi keamanan penggunaan obat dan keberhasilan terapi yang dicapai

d) Subscriptio

Terdiri dari tanda tangan/paraf dokter penulis resep sebagai jaminan akan legalitas dan menunjukkan keabsahan dari resep tersebut.

e) Pro (diperuntukkan)

Meliputi nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien.

#### 4) Golongan obat dalam penulisan Resep

Tidak semua obat dapat diperoleh secara bebas oleh pasien melalui Apotek ataupun toko obat lainnya namun perlu menggunakan resep dokter. Berdasarkan keamanan penggunaannya, Obat terdiri dari dua golongan yaitu Obat bebas (OTC = *Other of the counter*) dan Ethical (obat narkotika, psikotropika dan keras), dimana untuk memperoleh obat golongan Ethical harus menggunakan resep dokter ( Amalia & Sukohar, 2014).

#### b. Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit

Menurut Permenkes RI Nomor 72 (2016a) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Pelayanan resep Obat termasuk dalam Pelayanan Farmasi Klinik. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan termasuk peracikan obat hingga penyerahan disertai pemberian informasi dengan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian Obat (medication error).

Berikut rangkaian kegiatan pelayanan resep yang dilakukan pada Depo Farmasi Rawat Jalan :

##### 1) Pengkajian dan Pelayanan Resep

Pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait obat yang meliputi : persyaratan administrasi, farmasetik, dan klinis.

##### a) Persyaratan administrasi :

(1) Nama, umur, jenis kelamin, berat badan dan tinggi badan pasien

(2) Nama, nomor ijin, alamat dan paraf dokter

- (3) Tanggal resep
- (4) Ruangan/unit asal resep.

b) Persyaratan Farmasetik :

- (1) Nama Obat, bentuk, dan kekuatan sediaan
- (2) Dosis dan Jumlah Obat
- (3) Stabilitas
- (4) Aturan dan cara penggunaan sediaan.

c) Persyaratan klinis :

- (1) Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan Obat
- (2) Duplikasi pengobatan
- (3) Alergi dan Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD)
- (4) Kontraindikasi
- (5) Interaksi obat.

2) Dispensing

Menurut Permenkes RI. Nomor 73 (2016b) dispensing merupakan kegiatan yang meliputi penyiapan obat, penyerahan hingga Pemberian Informasi Obat (PIO) kepada pasien. Setelah dilakukan pengkajian resep maka petugas farmasi selanjutnya menyiapkan Obat sesuai dengan resep yang diserahkan pasien yakni dengan terlebih dahulu menghitung jumlah obat yang dibutuhkan kemudian mengambil Obat pada tempat penyimpanan dengan memperhatikan nama, tanggal expired date dan keadaan fisik obat. Selanjutnya dapat dilakukan peracikan Obat jika Obat yang diresepkan merupakan sediaan dalam bentuk racikan hingga pemberian etiket pada wadah obat sesuai aturan warna dan jenis etiket Obat. Sediaan Obat dimasukan pada wadah yang sesuai untuk menjaga mutu sediaan dan terhindar dari kesalahan pemberian obat

Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum penyerahan Obat pada pasien yaitu :

- 1) Pengecekan kembali kesesuaian antara penulisan resep dengan etiket Obat yang disiapkan meliputi nama pasien, cara penggunaannya, jenis dan jumlah Obat yang disiapkan.
  - 2) Memanggil nama dan nomor tunggu pasien
  - 3) Mengecek ulang identitas dan alamat pasien
  - 4) Penyerahan Obat pada pasien disertai pemberian informasi Obat mengenai indikasi, kontraindikasi, efek samping, penyimpanan hingga informasi lainnya yang berkaitan dengan obat yang diberikan.
  - 5) Memastikan bahwa yang menerima Obat adalah pasien atau keluarganya
  - 6) Membuat salinan Resep apabila diperlukan
  - 7) Memberikan edukasi bagi pasien yang melakukan swamedikasi dengan pemilihan obat yang tepat secara non Resep
- 3) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- Merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang akurat, mudah dimengerti, terupdate, dan komprehensif kepada pasien dan tenaga kesehatan di Rumah Sakit (Permenkes RI, 2016a)
- 4) Konseling
- Merupakan kegiatan pemberian nasihat ataupun saran terkait terapi obat yang diberikan oleh Apoteker kepada pasien ataupun keluarga pasien. Tujuan pemberian konseling mengenai obat untuk mengoptimalkan hasil terapi, memperkecil risiko reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD), meningkatkan costeffectiveness hingga meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien atau patient safety (Permenkes RI, 2016a)



5) Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan suatu proses kegiatan dalam pemastian terapi obat yang aman, efektif dan rasional bagi pasien. Dengan tujuannya adalah meningkatkan efektivitas terapi serta mengurangi risiko terjadinya reaksi obat yang tidak diinginkan (Permenkes RI, 2016a)

6) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan kegiatan pemantauan terhadap setiap respon obat yang tidak diinginkan, yang terjadi pada dosis lazim dengan tujuan profilaksis, diagnosa dan terapi (Permenkes RI, 2016a)

#### **4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka**

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 (2016a) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian yaitu suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan Rumah Sakit milik Pemerintahan Daerah Kabupaten Flores Timur yang terletak pada Jl. Jendral Sudirman No. 33, Kel. Sarotari Tengah, Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur, Prop. Nusa Tenggara Timur. Memiliki luas bangunan sebesar 5304.573 m<sup>2</sup> dengan jenis Rumah sakit kelas C. RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka memiliki Sumber daya manusia (SDM) Pelayanan Kefarmasian yang terdiri dari Apoteker dan Asisten Apoteker yang masing-masingnya berjumlah 11 orang (Ditjen Yankes, 2021).

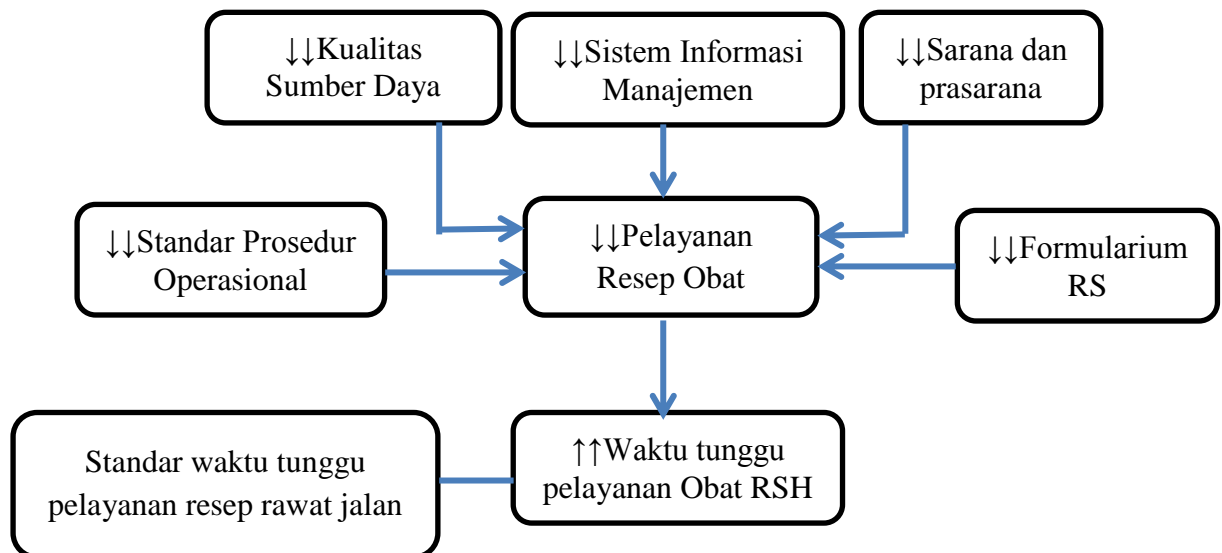
RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka memiliki moto pelayanan : “Melayani Dengan Kasih” sesuai dengan visi dan misinya secara umum yaitu untuk mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas, terjangkau dan menjadi pusat rujukan. RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan satu-satunya Rumah Sakit umum di wilayah Kabupaten Flores Timur sehingga menjadi pusat penerimaan pasien rujukan dari berbagai puskesmas yang ada dalam wilayah Kabupaten Flores Timur. RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Liwun, 2018)

Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka, melayani Resep untuk pasien rawat jalan dan rawat inap sedangkan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki depo farmasi tersendiri terpisah dengan depo pelayanan farmasi rawat inap dan rawat jalan.. Jadwal pelayanan yang diberikan pada depo farmasi untuk Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan rawat inap di layani selama 24 jam dengan jadwal pelayanan terbagi dalam 3 sifit pelayanan yakni sifit pagi pukul 08.00 – 14.00, sifit siang pukul 14.00 – 20.00 dan sifit malam pukul 20.00 – 08.00.

Dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien dalam pemberian pelayanan kefarmasian yang bermutu maka pelayanan yang diberikan harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang berlaku. RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka menerapkan waktu tunggu pelayanan resep mengikuti standar lama menurut Permenkes Nomor 128/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi di Rumah Sakit yang meliputi waktu tunggu pelayanan resep Obat jadi adalah  $\leq 30$  menit sedangkan waktu tunggu pelayanan resep Obat racikan adalah  $\leq 60$  menit dengan rata-rata jumlah resep yang masuk pada depo farmasi rawat jalan perhari  $\pm$  sebanyak 80 resep Obat.

## B. Kerangka Teoritis

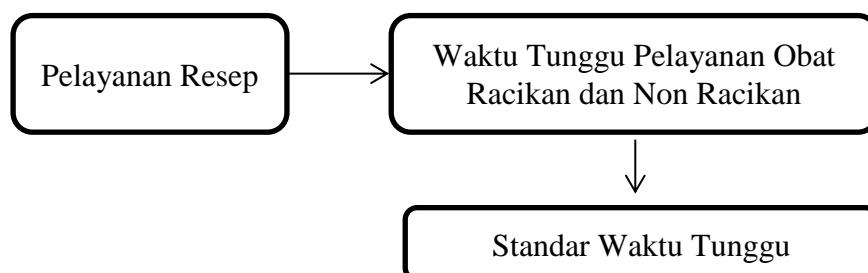
Kerangka teori merupakan himpunan dari semua konsep dan gagasan dari hasil studi pustaka dan disusun secara sistematis untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian oleh peneliti (Harlan & Johan, 2018)



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

## C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan turunan dari kerangka teori dengan gambaran hubungan antar berbagai variabel yang kemudian diambil oleh peneliti sebagai dasar pelaksanaan penelitiannya (Masturoh & Anggita, 2018). Kerangka konsep pada studi deskriptif tidak menggambarkan hubungan antar-variabel namun hanya menggambarkan penjabaran dari variabel yang akan diamati oleh peneliti (Harlan & Johan, 2018)



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

**D. Keterangan Empiris**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu pelayanan resep menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 meliputi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan  $\leq 30$  menit.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental kuantitatif dengan pendekatan metode penelitian deskriptif analitik yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi berupa variabel - variabel yang diteliti dengan analisis data secara statistik. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* hingga dianalisis data menggunakan program *microsoft excel*. Pengambilan data penelitian secara prospektif yaitu pengambilan data berdasarkan informasi yang akan diperoleh sejalan dengan berjalannya penelitian yang dilakukan melalui observasi yaitu melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti serta wawancara mendalam terhadap Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) terkait waktu tunggu pelayanan Resep Obat pada depo Farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

#### **B. Lokasi Penelitian**

##### 1. Tempat penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur. Alasan pemilihan lokasi tempat dilakukan penelitian ini dikarenakan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan satu-satunya RSUD milik pemerintahan yang berada di wilayah Kabupaten Flores Timur, dimana wilayah tersebut merupakan asal tempat tinggal peneliti yang letaknya cukup dekat dengan Rumah Sakit tersebut.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dalam pada bulan Juli-Agustus 2022

### C. Subjek Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari hingga penarikan kesimpulan (Masturoh & Nauri, 2018).

Populasi pada penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan yang masuk pada depo farmasi rawat jalan di RSUD Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka ± sebanyak 2080 resep/bulan.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi yang diteliti hingga penarikan kesimpulan (Masturoh & Nauri, 2018).

Penetapan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Arini *et al.*, 2020) :

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

$$n = \frac{2080}{1+2080(0,05)^2}$$

$$n = \frac{2080}{6,2}$$

$$n = 335,483871$$

$$n = 335 \text{ resep}$$

Keterangan :

n : Besar sampel

N : Jumlah populasi berupa total resep perbulan dengan rata-rata jumlah resep/hari adalah 80 resep x 26 hari aktif bekerja = 2080 resep/bulan

$d^2$  : Penyimpangan terhadap populasi yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05

Jadi sampel berupa jumlah resep yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 335 resep dengan pemenuhan kriteria :

a. Kriteria Inklusi:

Resep obat rawat jalan yang berasal dari dokter RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka

b. Kriteria Eksklusi:

Resep yang telah diserahkan di depo farmasi rawat jalan namun ditunda pengambilan obatnya yaitu tidak pada saat waktu pelayanan resep hari tersebut

3. Teknik Sampling

Pemilihan sampel dalam penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan menggunakan teknik sampling *Purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap memiliki hubungan dengan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Masturoh & Nauri, 2018).

#### **D. Definisi Operasional**

1. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang secara langsung bertanggung jawab pada pasien untuk peningkatan kualitas hidup pasien
2. Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggang waktu yang dihitung mulai dari penerimaan resep masuk hingga penyerahan obat pada pasien
3. Resep racikan adalah resep yang berisi obat dalam bentuk campuran obat yang penyiapannya harus melalui proses peracikan dan disajikan dalam kemasan puyer atau kapsul.
4. Resep non racikan adalah resep yang dalam penyiapan obatnya tidak memerlukan proses peracikan obat
5. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian untuk melakukan pelayanan kefarmasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.

129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah  $\leq 60$  menit dan resep non racikan adalah  $\leq 30$  menit.

### **E. Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan atau obat jadi.

### **F. Pengumpulan Data**

#### 1. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi atau pengamatan langsung dengan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan maupun non racikan serta wawancara mendalam terhadap Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) terkait hal-hal yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan Resep Obat, sedangkan pengambilan data sekunder berupa dokumen pendukung terkait SOP pelayanan Resep Obat pada depo Farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

#### 2. Instrumen pengumpulan data penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan formulir pencatatan berupa Lembar Pengumpulan data (LPD), alat perekam suara, alat tulis, jam digital, dan kamera sebagai penunjang dokumentasi penelitian. Pengamatan dilakukan secara langsung (observasi) dengan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep pada LPD sesuai keterangan waktu pada jam digital yang telah disiapkan. Data primer penelitian berupa pengamatan waktu tunggu pelayanan Resep Obat, diakumulasi dalam satuan menit dan diolah secara statistik hingga diperoleh nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Sedangkan data hasil rekaman wawancara ditulis dalam bentuk transkrip dan dibuat dalam bentuk *resume* yang dikaitkan pula dengan beberapa dokumen pendukung terkait SOP pelayanan Resep Obat Di Rumah sakit. Hasil penelitian dapat dianalisis



secara deskriptif kemudian dibandingkan dengan kesesuaian standar pelayanan yang berlaku.

## G. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program Microsoft Excel dengan melalui beberapa tahap yaitu :

### 1. Pengecekan (*editing*)

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah terkumpul pada lembar pengumpulan data (LPD). Pengeditan dilakukan dengan tujuan melengkapi kekurangan ataupun meminimalkan kesalahan data yang kemungkinan terjadi saat pengumpulan data.

### 2. Memasukan data pada computer atau dengan kata lain *entry* data ke dalam komputer agar dapat dianalisis menggunakan program atau software tertentu.

### 3. Pembersihan data (*cleaning* data) yaitu kegiatan pengecekan kembali semua data yang telah masuk dalam sistem komputer agar terhindar dari kesalahan penulisan data ataupun ketidaklengkapan data hingga perbaikan data untuk dianalisis lebih lanjut.

## H. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan penggunaan program Microsoft Excel berdasarkan rumus *mean* (rata-rata) dan Standar Deviasi (SD) yaitu :

### 1. Rata – rata (*Mean*)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata – rata waktu tunggu pelayan resep

$\sum X$  = Jumlah waktu tunggu pelayanan resep

N = Jumlah sampel

## 2. Standar Deviasi (SD)

Perhitungan SD untuk mengetahui adanya perbedaan besar nilai sekumpulan data terhadap nilai rata-rata yang diperoleh dengan rumus :

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (xi - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Keterangan ;

SD = Standar deviasi

n = Jumlah data

$\bar{x}$  = Rata- rata

xi = Nilai rata-rata ke-i

Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep baik resep obat racikan maupun non racikan dikatakan memenuhi persyaratan apabila lama waktu tunggu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Kepmenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 yaitu non racikan  $\leq$  30 menit dan racikan  $\leq$  60 menit.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan Rumah Sakit milik Pemerintahan Daerah Kabupaten Flores Timur yang terletak pada Jl. Jendral Sudirman No. 33, Kelurahan Sarotari Tengah, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, Propinsi Nusa Tenggara Timur. Memiliki luas bangunan sebesar 5304.573 m<sup>2</sup> dengan tipe rumah sakit umum tipe kelas C yang sudah terakreditasi KARS tingkat dasar sejak tahun 2017. Rumah sakit umum tipe C merupakan jenis rumah sakit dengan jumlah tempat tidur minimal 100 (seratus) buah di Rumah Sakit (Permenkes RI, 2020).

Menurut hasil wawancara terhadap salah satu Apoteker di Rumah sakit diperoleh informasi bahwa Farmasi rawat jalan melayani pasien JKN Kis, BPJS, SKTM dan pasien umum. dengan pelayanan rawat jalan meliputi delapan poliklinik rawat jalan yaitu poli gigi, poli penyakit dalam, poli bedah, poli anak, poli kandungan, poli KB, dan poli VCTA. Terdapat pula poli mata dan THT namun karena tidak adanya dokter spesialis sehingga tidak ada pelayanan resep pada poli tersebut.

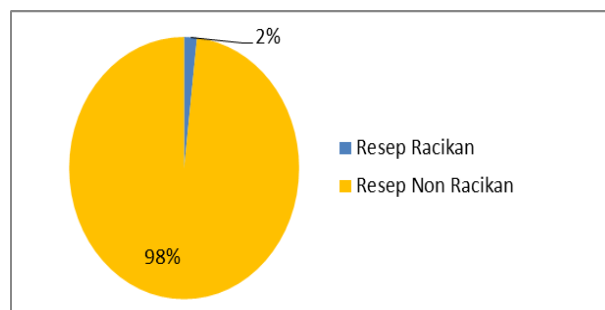
## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Jumlah Resep

**Tabel 4.1. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep**

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
Racikan	6	1,79
Non Racikan	329	98,21
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100</b>

Menurut hasil penelitian, diperoleh jumlah sampel sebanyak 335 resep yang meliputi 329 resep non racikan dan 6 resep racikan dengan persentase jumlah resep untuk resep non racikan sebanyak 98,21% dibulatkan menjadi 98% dan resep racikan sebanyak 1,79 % dibulatkan menjadi 2%. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan perbandingan jumlah jenis resep obat yang besar yaitu jumlah resep obat racikan sangat sedikit dibanding dengan resep obat non racikan. Resep obat racikan dalam penggunaannya, biasanya lebih dikaitkan dengan pasien anak. Kurangnya resep obat racikan yang diperoleh dikarenakan kurangnya pasien anak yang menerima resep obat racikan dari dokter dalam bentuk sediaan puyer maupun sediaan kapsul namun lebih banyak menerima resep obat non racikan berupa obat jadi seperti obat dalam bentuk sediaan sirup.



**Gambar 4.1 Diagram Persentase Jumlah Resep**

## 2. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Pelayanan resep obat merupakan salah satu pelayanan farmasi klinis di Rumah Sakit dengan indikator mutu pelayanan berupa waktu tunggu pelayanan resep obat. Oleh karena itu untuk mengetahui mutu pelayanan maka dilakukan evaluasi mutu waktu tunggu pelayanan resep obat racikan maupun non racikan. Alur pelayanan resep obat di Apotek rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka yaitu diawali dengan proses skrining resep meliputi skrining secara administrasi, farmasetik dan klinis. Setelah itu dilakukan kegiatan dispensing berupa penyiapan obat, pemberian etiket hingga penyerahan obat pada pasien disertai KIE obat. Sebelum dilakukan penyerahan dilakukan pengecekan kembali oleh Apoteker. Untuk menghindari kesalahan dalam penyiapan dan penyerahan obat maka dalam proses pelayanan mulai dari penerimaan resep lalu skrining resep, penyiapan obat dan pemberian etiket hingga penyerahan obat dilakukan oleh petugas farmasi yang berbeda-beda.

Waktu tunggu pelayanan resep obat merupakan tenggang waktu mulai dari resep masuk hingga obat diserahkan pada pasien menurut Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu pelayanan resep yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan  $\leq 30$  menit (Menkes RI, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk resep racikan dan non racikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Perhari Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka**

No	Hari	Jenis Resep	Jumlah Resep	Waktu Tunggu (Menit)	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)
1	Selasa	Racikan	2	72	36,0
		Non Racikan	51	827	16,2
2	Rabu	Racikan	2	95	47,5
		Non Racikan	45	584	13,0
3	Kamis	Racikan	0	0	0
		Non Racikan	51	855	16,8
4	Jumad	Racikan	0	0	0
		Non Racikan	43	610	14,2
5	Senin	Racikan	1	50	50
		Non Racikan	43	592	13,8
6	Selasa	Racikan	0	0	0
		Non Racikan	52	789	15,2
7	Rabu	Racikan	1	35	35,0
		Non Racikan	44	574	13,0
<b>Total</b>		Racikan	6	252	42,0
		Non Racikan	329	4831	14,6

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan sebanyak 335 resep yang meliputi 6 resep racikan dan 329 resep non racikan. Pengambilan sampel resep obat berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 42 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah 14,6 menit.

**Tabel 4.3 Standar Deviasi, Rata-rata, Nilai Maksimum dan Nilai Minimum Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Resep**

No	Indikator	Jenis Resep Obat	
		Resep Racikan	Resep Non Racikan
1	Standar Deviasi (SD)	9,4	6,9
2	Rata-Rata	42,0	14,6
3	Nilai Maksimum	50	36
4	Nilai Minimum	26	2

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diperoleh hasil perhitungan Standar Deviasi (SD) untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 9,4 menit dan untuk resep non racikan memiliki SD sebesar 6,9 menit dimana perhitungan SD dilakukan untuk mengetahui adanya perbedaan besar nilai sekumpulan data terhadap nilai rata-rata. Nilai rata-rata waktu tunggu pelayan resep racikan sebesar 42 menit sedangkan untuk resep non racikan diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayan resep non racikan adalah 14,6 menit. Nilai maksimum waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 50 menit dan resep non racikan adalah 36 menit sedangkan nilai minimal waktu tunggu pelayanan resep racikan yang diperoleh adalah 26 menit dan nilai minimal waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 2 menit. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun masih terdapat data yang tidak memenuhi standar hasil penelitian telah ditetapkan namun secara keseluruhan hasil penelitian ini telah memenuhi standar pelayanan waktu tunggu pelayanan resep obat rawat jalan pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

Berdasarkan SOP Pelayanan Resep Obat Rawat jalan serta wawancara terhadap Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di RSUD dr Hendrikus Fernandez Larantuka, Rumah Sakit ini menggunakan Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu untuk resep racikan adalah  $\leq$  60 menit sedangkan resep obat racikan  $\leq$  30 menit. Meskipun rata-rata pelayanan waktu tunggu resep obat baik resep racikan maupun non racikan sudah memenuhi SPM waktu tunggu yang ditetapkan oleh Rumah Sakit

namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat beberapa pelayanan waktu tunggu yang tidak memenuhi SPM Rumah sakit seperti pada hasil penelitian ini terdapat 4 resep non racikan yang tidak memenuhi SPM waktu tunggu dimana dalam penyiapan ke-4 resep tersebut hingga obat diserahkan ke pasien membutuhkan waktu tunggu lebih dari 30 menit. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang menyebabkan lamanya pelayanan waktu tunggu resep obat.

Berikut beberapa kendala yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Larantuka yaitu:

a. Pada saat penerimaan resep

Setelah resep diterima di farmasi rawat jalan, dilakukan skrining resep oleh petugas farmasi. Terkadang terdapat kesalahan dalam penulisan resep ataupun terdapat tulisan resep yang kurang jelas dengan tulisan resep yang sulit terbaca sehingga perlu dilakukan konfirmasi kembali dengan dokter penulis resep ataupun dengan pasien yang bersangkutan menyebabkan semakin lama waktu tunggu pelayanan resep obat. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya komunikasi yang baik antara dokter dan petugas farmasi agar memperlancar proses pelayanan. Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dapat dipergunakan resep elektronik jika diperlukan.

b. Penyiapan Obat dan pembuatan etiket

Banyaknya jumlah item obat dalam resep yang diterima dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan yang diberikan (Fahrurazi *et al.*, 2022). Pada tahap penyiapan obat oleh petugas farmasi baik Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), ada resep yang memiliki jumlah R/ yang lebih banyak dengan jumlah item obat yang banyak pula sehingga dalam penyiapannya membutuhkan waktu yang lebih lama begitupun dengan resep yang jumlah R/nya lebih sedikit namun memiliki jumlah item obat yang banyak juga dapat mempengaruhi lama waktu tunggu penyiapan obat. Selain itu dengan



banyaknya jumlah R/ pada resep juga dapat menyebabkan banyaknya penulisan etiket obat. Hal ini mengharuskan petugas farmasi untuk melakukan pekerjaannya seoptimal mungkin agar tidak menghambat waktu tunggu pelayanan.

Meskipun jumlah resep racikan yang diperoleh pada penelitian sangat sedikit dibanding dengan resep non racikan tetapi dalam penyiapannya resep racikan membutuhkan waktu yang lebih lama. Menurut Mare *et al.*, (2021) waktu tunggu pelayanan obat resep racikan lebih lama dibanding obat non racikan karena perlu dilakukan perhitungan dosis, penimbangan bahan hingga peracikan obat.

Pada penyiapan obat resep racikan selama penelitian dilakukan ditemukan jumlah tertinggi puyer yang disiapkan adalah sebanyak 60 bungkus puyer dalam 1 resep dan yang terendah adalah 10 bungkus puyer dalam 1 resep. Adapun keterangan yang disampaikan oleh petugas farmasi bahwa terkadang jumlah puyer yang disiapkan bisa mencapai 120 bungkus puyer obat dalam 1 resep. Biasanya resep tersebut untuk pasien dengan penyakit kronis karena harus rutin penggunaannya.

#### c. Penyerahan Obat

Pada saat penyerahan obat petugas farmasi memberikan keterangan, informasi dan edukasi pada pasien terkait obat yang diberikan dan terkadang pasien menanyakan kembali aturan penggunaan obat yang diterima serta kegunaan dari obat tersebut dari sekian obat yang diterima sehingga adanya penjelasan ulang oleh petugas farmasi. Selain itu terkadang penyerahan obat tidak dilakukan langsung setelah selesai penyiapan namun ditunda waktu penyerahannya setelah resep obat lain selesai disiapkan kemudian dibawa kedepan untuk lakukan penyerahan oleh Apoteker. Hal ini disebabkan karena kurangnya tenaga petugas farmasi yang masuk pada hari tersebut.

Pelayanan resep obat rawat jalan mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat kepada pasien melalui loket yang sama sehingga pada saat penyerahan obat, petugas harus menyerahkan obat sesuai nomor resep yang tertera pada resep serta dilakukan pengecekan kembali obat yang telah disiapkan sesuai dengan resep yang diperoleh serta pengecekan kembali data pada buku registrasi yang ditulis sebelumnya agar tidak terjadi kesalahan pemberian obat.

Adapun Faktor yang turut mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Larantuka menurut hasil wawancara terhadap beberapa informan yaitu Apoteker dan TTK antara lain:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Munurut informan dalam wawancara, jumlah petugas farmasi yang terbatas di rumah sakit sehingga dalam pelayanannya terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama. Jumlah SDM dalam pelayanan resep terdiri dari 6 apoteker dan 8 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang terbagi dalam sift rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan resep untuk pasien rawat jalan hanya ada satu sift saja mulai dari pagi pukul 07.30-14.00 siang. Jumlah petugas farmasi yang ditetapkan bekerja setiap harinya adalah 2 apoteker dan 2 tenaga teknis kefarmasian namun terkadang petugas yang masuk kerja tidak sesuai karena mengikuti penyesuaian jadwal sift kerja dengan farmasi rawat inap.

Berdasarkan Permenkes Republik Indonesia No 72 (2016a), jumlah SDM farmasi dapat disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rawat jalan meliputi farmasi klinis dan manajerial yang idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien. Dari peraturan tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah SDM apoteker rawat jalan pada RSUD dr Hendrikus Fernandez Larantuka sudah ideal karena memenuhi rasio jumlah apoteker yaitu 1 apoteker untuk jumlah pasien  $\pm$  50 pasien perhari, namun dalam proses pelayanan resep bukan hanya dilakukan sendiri oleh apoteker namun

dibantu pula oleh tenaga teknis kefarmasian lainnya dengan tujuan agar proses pelayanan yang diberikan lebih efisien dan cepat. Oleh karena itu penyesuaian jumlah tenaga kerja dengan beban kerja pelayanan harus tepat.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Purwandari *et al.*, (2017), menyatakan bahwa kekurangan SDM mengakibatkan proses pelayanan tidak optimal karena banyaknya resep yang harus disiapkan, petugas cenderung terburu-buru dalam melayani pasien. Begitupun dengan penelitian menurut Fahrurazi *et al.*, (2022), penambahan jumlah staf pekerja dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan resep dan sebaliknya kekurangan jumlah staf pekerja dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam kegiatan pelayanan resep dan menyebabkan antrian yang panjang dan waktu persiapan resep yang cukup lama.

b. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Salah satu sarana prasarana yang tersedia di Rumah sakit adalah SIM Farmasi. SIM merupakan sistem yang berbasis komputerisasi untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Menurut keterangan informan melalui wawancara, telah tersedia SIM farmasi rawat jalan namun masih dalam tahap pengembangan dan penyesuaian dengan alur pelayanan. Pengentrian data resep ke SIM Farmasi biasanya dilakukan setelah selesai pelayanan resep tersebut. Penggunaan SIM farmasi juga biasanya pada saat pengecekan harga obat pada resep umum oleh petugas untuk membuat kwintansi pembayaran obat.

Proses pelayanan resep cenderung masih secara manual dengan cara ditulis pada buku registrasi resep masuk sebagai data bukti resep masuk di farmasi rawat jalan rumah sakit. Pengecekan stok obat oleh petugas farmasi juga masih dilakukan secara manual sehingga terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama setelah pengecekan karena harus dibuatkan copy resep untuk stok obat kosong apabila pasien ingin menebus obat tersebut di apotek luar.

Seperti pada penelitian sebelumnya oleh Purwandari *et al.*, (2017), sudah tersedia SIM Rumah Sakit untuk pelayanan resep, namun masih dalam proses pengembangan dan masih sering error sehingga penggunaan SIM di RS belum optimal dan mempengaruhi lama pelayanan. Menurut Margareta & Iwan (2014), peresepan obat menggunakan komputer dapat mengurangi tingkat kesalahan dan klarifikasi dibandingkan dengan peresepan secara manual. Oleh karena itu disarankan untuk pengoptimalan penggunaan SIM farmasi sesuai alur pelayanan resep rawat jalan agar mempercepat waktu tunggu pelayanan resep.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut keterangan informan melalui wawancara terkait SOP pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit, terkadang proses pelayanan resep obat belum sesuai dengan SOP pelayanan dikarenakan penyesuaian kondisi tertentu yang terjadi di lapangan saat penyiapan resep seperti pada SOP pelayanan resep terkait waktu tunggu resep obat yang terkadang melebihi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu perlu adanya pengoptimalan proses pelayanan resep sesuai SOP pelayanan yang telah ditetapkan agar sesuai dengan standar dan harapan pelayanan yang diinginkan.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Purwandari *et al.*, (2017), telah tersedia SOP untuk pelayanan resep pasien rawat jalan, namun terkadang dalam melakukan pelayanan resep tidak berpedoman pada SOP yang ada dan hanya mengikuti kebiasaan saja serta alasan lain yang beranggapan bahwa pengerjaan mengikuti SOP justru memperlambat proses pelayanan. Perlu adanya penjelasan ataupun sosialisasi terkait SOP pelayanan untuk petugas farmasi terkait waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan.

d. Formularium Rumah Sakit

Formularium Rumah Sakit berisi daftar obat yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan obat di Rumah sakit

(Permenkes RI, 2016a). Menurut Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) memuat aturan bahwa penulisan resep obat harus sesuai dengan formularium yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Berdasarkan keterangan wawancara dengan informan terkait, masih terdapat penulisan resep obat di luar formularium rumah sakit sehingga perlu sehingga perlu adanya konfirmasi kembali dengan dokter penulis resep mengenai obat tersebut dan dibuatkan copy resep jika pasien mau menebus obat tersebut di luar apotek rumah sakit sehingga memperlama waktu tunggu pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dapat disediakan daftar obat sesuai formularium RS kepada dokter penulis resep agar menuliskan resep sesuai formularium. Dapat pula dilakukan pembaharuan formularium RS bila diperlukan tergantung kebijakan dari Rumah Sakit.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan pada penelitian ini adalah:

1. Perolehan jumlah sampel resep racikan yang sangat sedikit sehingga data yang dihasilkan kurang proporsional disbanding jumlah sampel resep non racikan
2. Dalam perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat dalam penelitian, tidak dilakukan perhitungan secara rinci terhadap waktu tunggu proses pelayanan tiap resep yang diawali dari penerimaan resep masuk hingga dilakukan skrining resep, penyiapan obat, pemberian label etiket obat hingga penyerahan obat pada pasien sehingga tidak diketahui secara rinci berapa lama waktu tunggu tiap proses pelayanan resep tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Nilai rata-rata lama waktu tunggu untuk resep racikan adalah sebanyak 42 menit
2. Nilai rata-rata lama waktu tunggu untuk resep non racikan adalah sebanyak 14,6 menit.
3. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat baik racikan maupun non racikan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan  $\leq 60$  menit dan waktu tunggu resep non racikan adalah  $\leq 30$  menit.

#### **B. Saran**

1. Disarankan untuk penelitian selanjutnya perlu adanya pengoptimalan jumlah resep menurut jenis resep yang diambil dengan waktu penelitian agar data yang dihasilkan lebih proporsional
2. Dalam perhitungan waktu tunggu pelayanan resep, belum dilakukan perhitungan secara rinci terhadap waktu tunggu tiap proses pelayanan resep yang meliputi waktu penerimaan resep masuk hingga dilakukan skrining resep, penyiapan obat, pemberian label etiket obat hingga penyerahan obat pada pasien agar dapat diketahui secara rinci lama waktu tunggu tiap proses pelayanan resep.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alodan A, Alalshaikh G, Alqasabi H, Alomran S, Abdelhadi A, & Alkhayyal B. (2020) Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. *MethodsX*. May 13;7:100913. doi: 10.1016/j.mex.2020.100913.
- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Amalia, D. T., & Sukohar, A. (2014). Rational drug prescription writing. *Jurnal Kesehatan Universitas Lampung*, 4(7), 22–30.
- Amalia, T., & Ramadhan, D. K. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 759–767.
- Arini, H. D., Y, A. N., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), 40–46.
- Ditjen Yankes. (2021). *Aplikasi Rumah Sakit Online*. Sirs.Kemkes.Go.Id. [https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile\\_rs/5309012](https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/5309012)
- Fahrurazi, F. E., Ibrahim, N. H., Mafauzy, N. M., Ismail, W. N. A. W., & Rusli, S. S. M. (2022). Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.31436/jop.v2i1.105>
- Harlan, J., & Johan, R. S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8)
- Hassali, M. A., Alrasheedy, A. A., Ab Razak, B. A., Al-Tamimi, S. K., Saleem, F., Ul Haq, N., & Aljadhey, H. (2014). Assessment of general public satisfaction with public healthcare services in Kedah, Malaysia. *The Australasian medical journal*, 7(1), 35–44. <https://doi.org/10.4066/AMJ.2014.1936>.
- Hidayah, H., Amal, S., & Hana Herdiani, N. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(Supl 1), 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- Liwun, L. L. (2018). *Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD dr. Kendrikus Fernandez Larantuka*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Mare, E. B., Gayatri Citraningtyas, & Imam Jayanto. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tagulandang. *Indonesian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*,

3(2), 54–61. <https://doi.org/10.32734/idjpcr.v3i2.4430>


- Margareta, W. S., & Iwan, D. (2014). Peran Resep Elektronik dalam Meningkatkan Medication Safety pada Proses Peresepan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(1), 30–36.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (RMIK)*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- McIntyre, D., & Chow, C. K. (2020). Waiting Time as an Indicator for Health Services Under Strain: A Narrative Review. *Inquiry (United States)*, 57. <https://doi.org/10.1177/0046958020910305>
- Menkes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (p. 192).
- Meyer, C., Ringler, A., Bartsch, D. K., & Fendrich, V. (2016). Analyse der Patientenwartezeiten in einer chirurgischen Poliklinik. *Chirurg*, 87(11), 964–970. <https://doi.org/10.1007/s00104-016-0243-9>
- Miftahudin. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. *Informatika Kedokteran : Jurnal Ilmiah*, 2(1), 16–26.
- Naiker, U., FitzGerald, G., Dulhunty, J. M., & Rosemann, M. (2018). Time to wait: A systematic review of strategies that affect out-patient waiting times. *Australian Health Review*, 42(3), 286–293. <https://doi.org/10.1071/AH16275>
- Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof.Dr.R.D Kandou Manado. *Ilmiah Farmasi*, 5(1), 362–370.
- Permenkes RI. (2016a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit* (p. 63).
- Permenkes RI. (2016b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek* (Vol. 3, Issue 2, pp. 80–91).
- Permenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. In *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (Issue 3, pp. 1–80). <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Purwandari, N. K., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2017). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. 5(2). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm%0AANALISIS>



- Roselina, E., Nurfikri, A., & Aulia, O. (2021). Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu Dan Kendala. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 9(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v9i2.257>
- Setyowati, E., Etikasari, R., & Tetuko, A. (2017). Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 2(1), 1–6.
- Toreh, E. E., Lolo, W. A., & Datu, O. S. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmacon*, 9(2), 318. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29288>
- World Health Organization .*Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*. World Health Organization; 2018. OECD & International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.<https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269. <https://doi.org/doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Penelitian



# UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

## FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513  
 Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408  
 Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

---

Nomor : 0713/SM/FKES/UNW/VII/2022 22 Juli 2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Penelitian dan Pencarian Data

Kepada,  
**Yth, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka**  
 Di

T e m p a t

Dengan hormat,


Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Transfer Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Maria Lusia Patriana  
 Nomor Induk Mahasiswa : 052201027

Agar diberikan izin melaksanakan **Penelitian dan Pencarian Data** dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul **“Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur”**

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan



**Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.**  
 NIK : 112709751298011

Tembusan:  
 1. Pertiagal

## Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian Dari Kesbangpol



**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan He Napo Telp. ( 0383 ) 21014, Fax ( 0383 ) 21994  
**LARANTUKA**

**SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI**  
**UNTUK MENGADAKAN SURVEY / RESEARCH**  
**NOMOR : KESBANGPOL. 070 / 291 / Sekret / 2022**

Membaca : Surat Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Semarang, Nomor : 0713/SM/FKes/UNW/VII/2022 Tanggal : 22 Juli 2022, Perihal : Izin Penelitian.

Mengingat : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri;  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;

Menerangkan : ..... **TIDAK BERKEBERATAN** .....

Nama : **MARIA LUSIA PATRIANA**  
 NIM : 052201027  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Untuk : Melakukan Penelitian.  
 Judul : "EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA FLORES TIMUR "

Lokasi Penelitian : RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka - Kabupaten Flores Timur.  
 Lama Penelitian : 2 (Dua) Minggu.

**DENGAN KETENTUAN :**

1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat;
2. Selama mengadakan Penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain;
3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal – hal yang mengganggu ketertiban masyarakat;
4. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar INSTANSI PEMERINTAH / SWASTA yang dihubungi dapat memberikan bantuan / fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.

Larantuka, 25 Juli 2022

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Flores Timur  
 Kepala Bidang Kesatuan Bangsa

  
**YOSEF MBAN T. PEN. SP**  
 Pembina  
 Nip. 196602111994021002

**Tembusan :**

1. Penjabat Bupati Flores Timur di Larantuka (sebagai Laporan).
2. Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo di Semarang.
3. Direktur RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka di Larantuka.

### Lampiran 3. *Ethical Clirens*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
**KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)**  
Gedung F5, Lantai 2 Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, Telp (024) 8508107

**ETHICAL CLEARANCE**  
**Nomor: 337/KEPK/EC/2022**

Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Negeri Semarang, setelah membaca dan menelaah usulan penelitian dengan judul :

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur

Nama Peneliti Utama : Maria Lusia Patriana  
Nama Pembimbing : apt.Drs. Jatmiko, M. Kes  
Institusi Peneliti : Prodi S1 Farmasi Transfer, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo  
Lokasi Penelitian : Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur  
Tanggal Persetujuan : 10 Agustus 2022  
(berlaku 1 tahun setelah tanggal persetujuan)

menyatakan bahwa penelitian di atas telah memenuhi prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Standards and Operational Guidance for Ethics Review of Health-Related Research with Human Participants dari WHO 2011 dan International Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans dari CIOMS dan WHO 2016. Oleh karena itu, penelitian di atas dapat dilaksanakan dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip tersebut.

Komite Etik Penelitian Kesehatan berhak untuk memantau kegiatan penelitian tersebut.

Peneliti harus melampirkan *informed consent* yang telah disetujui dan ditandatangani oleh peserta penelitian dan saksi pada laporan penelitian.

Peneliti diwajibkan menyerahkan:

- Laporan kemajuan penelitian
- Laporan kejadian bahaya yang ditimbulkan
- Laporan akhir penelitian

Semarang, 10 Agustus 2022  
Ketua,  
  


Prof. Dr. dr. Oktia Woro K.H., M.Kes.  
NIP. 19591001 198703 2 001

## Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR  
**RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA**  
 Jln. Jend.Sudirman Nomor. -,- Telp. (0383)21287 – Fax (0383)21836.

**SURAT KETERANGAN**  
 No.: RSUD.445/875 / PSDM / VIII / 2022

Kepada Yth.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Flores Timur,  
 di – Larantuka.

Membaca Surat Rekomendasi untuk Mengadakan Survey / Research dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Flores Timur, Nomor : KESBANGPOL. 070 / 291 / Sekret / 2022, maka dengan ini kami menyampaikan bahwa yang bersangkutan :

Nama	: MARIA LUSIA PATRIANA
NPP / NIM	: 052201027
Pekerjaan	: Mahasiswa
Judul Penelitian	: "EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA"

Telah SELESAI Melakukan Penelitian selama 2(dua) minggu pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka, Kabupaten Flores Timur Provinsi NTT.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya.

Larantuka, 03 Agustus 2022

An. Direktur RSUD dr. H. Fernandez Larantuka,  
 Kepala Bidang Informasi, PSDM dan Rekam Medik.

  
**dr. Atansias Paulus K. Lameng, M.PH**  
 NIP : 19851009 201101 1 011

**Lampiran 5. Lembar Pengumpulan Data (LPD) Pencatatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat**

Keterangan:

1. Standar waktu tunggu pelayanan Resep Obat racikan  $\leq 60$  menit
2. Standar waktu tunggu pelayanan Resep Obat non racikan  $\leq 30$  menit

Hari/ Tanggal	No	Jenis Resep		Jumlah R/	Waktu Resep Datang (Jam)	Waktu Obat Diserahkan (Jam)	Waktu Tunggu Resep (Menit)		Standar Waktu Tunggu
		Racikan	Non Racikan				Racikan	Non Racikan	
Selasa,	1		PR	6	08,59	09,09		10	Sesuai
26-07-2022	2		N	1	09,02	09,09		7	Sesuai
	3		GH	9	09,05	09,25		20	Sesuai
	4		ABS	5	09,16	09,25		9	Sesuai
	5		FPB	5	09,19	09,27		8	Sesuai
	6		BVK	1	09,43	09,57		14	Sesuai
	7		DA	1	09,43	09,57		14	Sesuai
	8		FGE	3	09,43	09,57		14	Sesuai
	9		LDH	5	09,43	09,57		14	Sesuai
	10		HMH	1	09,43	09,57		14	Sesuai
	11		FO	5	09,55	10,05		10	Sesuai
	12		RPO	2	10,10	10,15		5	Sesuai
	13		MN	5	10,15	10,25		10	Sesuai
	14		SHS	4	10,16	10,26		10	Sesuai
	15	RGB		3	10,25	11,11	46		Sesuai
	16		PNT	2	10,30	10,35		5	Sesuai
	17		BSR	3	10,40	10,50		10	Sesuai
	18		FRE	6	10,42	11,03		21	Sesuai

	19	MR		4	10,45	11,11	26		Sesuai
	20		APP	6	10,45	11,05		20	Sesuai
	21		FGS	5	10,46	11,05		19	Sesuai
	22		ADU	4	10,50	11,15		15	Sesuai
	23		ABS	4	10,55	11,05		20	Sesuai
	24		YTO	7	10,58	11,16		18	Sesuai
	25		YBA	4	11,03	11,17		14	Sesuai
	26		MF	7	11,07	11,20		33	Tidak Sesuai
	27		MKB	9	11,15	11,40		25	Sesuai
	28		PRR	2	11,19	11,40		21	Sesuai
	29		MGP	4	11,26	11,40		29	Sesuai
	30		P	5	11,28	11,55		27	Sesuai
	31		TGN	3	11,35	11,55		20	Sesuai
	32		SSB	6	11,36	11,55		29	Sesuai
	33		YKL	5	11,40	12,05		25	Sesuai
	34		SBM	6	11,40	12,05		25	Sesuai
	35		SMD	10	11,40	12,05		25	Sesuai
	36		EBD	4	11,41	12,05		24	Sesuai
	37		MGM	4	11,44	12,05		21	Sesuai
	38		MKK	4	11,45	12,05		20	Sesuai
	39		LM	7	11,50	12,18		28	Sesuai
	40		DM	5	11,55	12,10		15	Sesuai
	41		N	2	12,04	12,10		6	Sesuai
	42		YBM	2	12,10	12,25		15	Sesuai
	43		FR	5	12,10	12,25		15	Sesuai



	44		PS	3	12,20	12,28		8	Sesuai
	45		GMD	6	12,37	12,50		13	Sesuai
	46		LBH	5	12,40	12,50		10	Sesuai
	47		LRD	5	12,55	13,06		11	Sesuai
	48		SPB	3	12,56	13,06		10	Sesuai
	49		PBK	5	13,00	13,07		7	Sesuai
	50		MM	4	13,18	13,30		12	Sesuai
	51		MSB	3	13,28	13,50		22	Sesuai
	52		AOL	4	13,35	13,50		15	Sesuai
	53		RDD	4	13,35	13,50		15	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>72</b>	<b>827</b>	<b>899</b>
						<b>Jumlah Resep</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>53</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>36.0</b>	<b>16.2</b>	
Rabu	1		SSK	3	08,25	08,30		5	Sesuai
27-07-2022	2		EOW	3	08,35	08,42		7	Sesuai
	3		NB	3	08,50	09,00		10	Sesuai
	4		SKI	3	08,50	09,00		10	Sesuai
	5		S	6	09,00	09,15		15	Sesuai
	6		KBD	1	09,05	09,08		3	Sesuai
	7		KN	3	09,15	09,17		2	Sesuai
	8		ASF	9	09,27	09,50		23	Sesuai
	9		YL	1	09,30	09,50		20	Sesuai
	10		AL	7	09,30	09,54		24	Sesuai
	11		MF	8	09,35	09,50		15	Sesuai

	12		YSW	1	09,40	09,50		10	Sesuai
	13		YSL	3	09,42	09,54		12	Sesuai
	14		APB	8	09,44	10,03		19	Sesuai
	15		EGD	4	09,50	10,05		15	Sesuai
	16		FYS	4	09,50	10,02		12	Sesuai
	17	AG		3	09,55	10,42	47		Sesuai
	18		PK	5	09,55	10,15		20	Sesuai
	19		AAW	6	10,00	10,15		15	Sesuai
	20		MT	4	10,09	10,25		16	Sesuai
	21		MC	5	10,15	10,25		10	Sesuai
	22	CDD		4	10,17	11,05	48		Sesuai
	23		SLH	6	10,20	10,30		10	Sesuai
	24		TA	2	10,25	10,35		10	Sesuai
	25		BN	8	10,28	10,45		17	Sesuai
	26		MTL	8	10,32	10,50		18	Sesuai
	27		KDN	4	10,40	10,50		10	Sesuai
	28		MTA	1	10,49	11,07		8	Sesuai
	29		PBK	8	11,00	11,07		7	Sesuai
	30		AR	6	11,05	11,15		10	Sesuai
	31		IBW	3	11,06	11,20		14	Sesuai
	32		KKL	6	11,27	11,40		13	Sesuai
	33		RTK	4	11,27	12,00		33	Tidak Sesuai
	34		RH	9	11,45	12,00		15	Sesuai
	35		SM	6	11,45	12,05		20	Sesuai
	36		KDN	6	11,50	12,10		20	Sesuai

	37		MP	7	12,00	12,15		15	Sesuai
	38		PST	5	12,05	12,15		10	Sesuai
	39		IMM	7	12,35	12,50		15	Sesuai
	40		MPH	3	12,35	12,50		15	Sesuai
	41		SKN	5	12,40	12,50		10	Sesuai
	42		MJT	6	12,47	12,55		8	Sesuai
	43		OOD	3	12,50	12,55		5	Sesuai
	44		YHK	5	12,53	13,01		8	Sesuai
	45		ADT	2	13,15	13,25		10	Sesuai
	46		SM	4	13,20	13,30		10	Sesuai
	47		RRL	4	13,35	13,45		10	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>95</b>	<b>584</b>	<b>679</b>
						<b>Jumlah Resep</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>47</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>47.5</b>	<b>13.0</b>	
Kamis	1		AM	6	08,20	08,30		10	Sesuai
28-07-2022	2		YR	4	08,30	08,40		10	Sesuai
	3		HL	5	09,05	09,22		17	Sesuai
	4		MML	7	09,05	09,25		20	Sesuai
	5		AO	4	09,15	09,25		10	Sesuai
	6		YSG	3	09,15	09,25		10	Sesuai
	7		GB	11	09,15	09,42		27	Sesuai
	8		SPS	6	09,30	09,51		21	Sesuai
	9		KKM	1	09,50	10,00		10	Sesuai
	10		MST	5	10,15	10,30		15	Sesuai

	11		MK	4	10,15	10,30		15	Sesuai
	12		MYA	3	10,17	10,34		17	Sesuai
	13		AA	4	10,17	10,34		17	Sesuai
	14		AL	6	10,17	10,35		18	Sesuai
	15		DK	3	10,30	10,45		15	Sesuai
	16		GR	3	10,30	10,45		15	Sesuai
	17		GW	5	10,30	10,45		15	Sesuai
	18		AAW	4	10,45	11,00		15	Sesuai
	19		SL	5	10,50	11,05		15	Sesuai
	20		YDD	2	10,50	11,05		15	Sesuai
	21		LT	1	11,15	11,30		15	Sesuai
	22		YP	3	11,25	11,55		30	Sesuai
	23		SBA	5	11,25	11,55		30	Sesuai
	24		Y	6	11,25	11,55		30	Sesuai
	25		MF	5	11,45	12,10		25	Sesuai
	26		ASF	2	11,45	12,10		25	Sesuai
	27		YSG	5	11,45	12,10		25	Sesuai
	28		MB	1	12,00	12,10		10	Sesuai
	29		MT	2	12,00	12,15		15	Sesuai
	30		PP	3	12,00	12,15		15	Sesuai
	31		SD	2	12,00	12,15		15	Sesuai
	32		YTK	1	12,01	12,30		14	Sesuai
	33		MK	6	12,02	12,30		28	Sesuai
	34		K	5	12,10	12,30		20	Sesuai
	35		NU	3	12,10	12,30		20	Sesuai

	36		BK	8	12,10	12,40		30	Sesuai
	37		VW	5	12,30	12,45		15	Sesuai
	38		KML	4	12,35	12,45		10	Sesuai
	39		IAM	5	12,40	12,50		10	Sesuai
	40		GDW	2	12,55	13,10		10	Sesuai
	41		MS	1	13,02	13,10		8	Sesuai
	42		YPH	5	13,10	13,27		17	Sesuai
	43		MK	7	13,17	13,45		28	Sesuai
	44		KF	5	13,17	13,45		28	Sesuai
	45		PH	3	13,30	13,45		15	Sesuai
	46		MR	5	13,30	13,45		15	Sesuai
	47		DHW	3	13,33	13,45		12	Sesuai
	48		DOM	2	13,45	13,55		10	Sesuai
	49		ANR	4	13,45	13,55		10	Sesuai
	50		AKN	4	13,50	14,00		10	Sesuai
	51		PLR	2	14,00	14,03		3	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>0</b>	<b>855</b>	<b>855</b>
						<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>16.8</b>	
Jumad,	1		TSP	1	08,25	08,27		2	Sesuai
29-07-2022	2		LYO	5	08,45	08,58		13	Sesuai
	3		BGK	5	08,50	09,00		10	Sesuai
	4		MD	3	08,50	09,00		10	Sesuai
	5		USD	2	08,54	09,00		6	Sesuai

	6		FAL	9	09,04	09,25		21	Sesuai
	7		FAL	2	09,08	09,40		32	Tidak Sesuai
	8		GMK	10	09,15	10,21		36	Tidak Sesuai
	9		EOW	1	09,16	09,21		5	Sesuai
	10		FF	5	09,16	09,40		24	Sesuai
	11		KKN	7	09,20	09,40		20	Sesuai
	12		VBW	3	09,23	09,30		7	Sesuai
	13		HB	3	09,25	09,42		17	Sesuai
	14		LNK	2	09,45	09,50		5	Sesuai
	15		BB	1	09,55	10,00		5	Sesuai
	16		YDP	1	10,00	10,05		5	Sesuai
	17		EO	2	10,05	10,10		5	Sesuai
	18		EEB	2	10,07	10,11		4	Sesuai
	19		FKK	6	10,10	10,30		20	Sesuai
	20		YMK	3	10,10	10,30		20	Sesuai
	21		YK	5	10,20	10,27		7	Sesuai
	22		MB	1	10,20	10,28		8	Sesuai
	23		ILW	3	10,25	10,30		5	Sesuai
	24		LK	2	10,25	10,30		5	Sesuai
	25		BSP	5	10,31	10,50		19	Sesuai
	26		IT	3	10,33	10,40		7	Sesuai
	27		IOB	7	10,40	11,02		22	Sesuai
	28		ABK	3	10,43	10,50		7	Sesuai
	29		JM	4	10,50	11,00		10	Sesuai
	30		TF	5	10,50	11,00		10	Sesuai

	31		M	3	10,53	11,05		12	Sesuai
	32		AA	1	10,54	11,00		6	Sesuai
	33		GGB	7	10,57	11,20		23	Sesuai
	34		ML	11	11,00	11,28		28	Sesuai
	35		AM	2	11,02	11,16		14	Sesuai
	36		CMH	5	11,05	11,25		20	Sesuai
	37		ONK	4	11,08	11,30		22	Sesuai
	38		KBD	4	11,08	11,30		22	Sesuai
	39		TSH	3	11,15	11,25		10	Sesuai
	40		AK	6	11,16	11,42		26	Sesuai
	41		MP	3	11,20	11,42		22	Sesuai
	42		MKL	2	11,25	11,45		20	Sesuai
	43		TS	2	11,40	11,45		5	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>0</b>	<b>597</b>	<b>597</b>
						<b>Jumlah Resep</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>43</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>13,9</b>	
Senin	1		PIL	8	08,38	08,45		7	Sesuai
1/8/2022	2		AM	4	09,00	09,10		10	Sesuai
	3		YDR	2	09,00	09,10		10	Sesuai
	4		MGA	3	09,07	09,15		8	Sesuai
	5		IND	2	09,10	09,20		10	Sesuai
	6		DDN	4	09,24	09,30		6	Sesuai
	7		MTD	8	09,35	09,45		10	Sesuai
	8		HM	2	09,47	09,51		4	Sesuai

	9		YMT	5	09,50	10,05		15	Sesuai
	10		AAB	3	09,53	10,06		13	Sesuai
	11		AA	5	10,30	10,40		10	Sesuai
	12		SS	6	10,30	10,41		11	Sesuai
	13		SS	6	10,50	11,00		10	Sesuai
	14		NMK	10	11,03	11,21		18	Sesuai
	15		YAL	6	11,08	11,40		32	Tidak Sesuai
	16	ME		1	11,10	12,00	50		Sesuai
	17		VB	3	11,15	11,22		7	Sesuai
	18		ELW	1	11,15	11,22		7	Sesuai
	19		VSA	7	11,15	11,40		25	Sesuai
	20		MTH	6	11,20	11,40		20	Sesuai
	21		BBA	8	11,25	11,45		20	Sesuai
	22		PYK	4	11,26	11,40		14	Sesuai
	23		TBK	6	11,30	11,45		10	Sesuai
	24		AA	8	11,35	11,50		15	Sesuai
	25		MKB	1	11,45	11,50		5	Sesuai
	26		AM	3	12,02	12,25		23	Sesuai
	27		AYS	6	12,10	12,25		15	Sesuai
	28		SFT	6	12,14	12,26		12	Sesuai
	29		ML	4	12,17	12,35		18	Sesuai
	30		MJB	4	12,20	12,35		15	Sesuai
	31		DPS	8	12,25	12,45		20	Sesuai
	32		MPS	5	12,26	12,45		19	Sesuai
	33		SKM	6	12,36	13,00		24	Sesuai



	34		SHY	5	12,37	12,50		13	Sesuai
	35		BLD	5	12,43	13,00		17	Sesuai
	36		FXL	6	12,50	13,18		28	Sesuai
	37		YPI	2	12,50	13,00		10	Sesuai
	38		MNB	5	12,50	13,00		10	Sesuai
	39		TTG	4	12,55	13,00		5	Sesuai
	40		MMD	6	13,00	13,21		21	Sesuai
	41		YDD	4	13,10	13,21		11	Sesuai
	42		EST	5	13,10	13,27		17	Sesuai
	43		FFT	5	13,,40	13,50		10	Sesuai
	44		EO	4	13,53	14,00		7	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>50</b>	<b>592</b>	<b>642</b>
						<b>Jumlah Resep</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>44</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>50.0</b>	<b>13.8</b>	
Selasa	1		PBK	7	08,45	08,55		10	Sesuai
2/8/2022	2		SM	2	09,00	09,05		5	Sesuai
	3		BSR	3	09,05	09,20		15	Sesuai
	4		DLB	6	09,05	09,20		15	Sesuai
	5		DK	3	09,10	09,20		10	Sesuai
	6		LL	2	09,16	09,25		9	Sesuai
	7		KBD	4	09,25	09,35		10	Sesuai
	8		PDK	5	09,30	09,42		12	Sesuai
	9		LDH	4	09,34	09,42		8	Sesuai
	10		HMH	2	09,35	09,45		10	Sesuai

	11		DK	3	09,35	09,45		10	Sesuai
	12		LB	5	09,37	09,55		18	Sesuai
	13		KBO	6	09,37	09,55		18	Sesuai
	14		ADU	4	09,50	10,10		20	Sesuai
	15		ALR	7	09,50	10,10		20	Sesuai
	16		SHS	4	09,55	10,10		15	Sesuai
	17		YBM	3	10,00	10,11		11	Sesuai
	18		MK	5	10,10	10,30		20	Sesuai
	19		PLK	3	10,15	10,30		15	Sesuai
	20		MF	6	10,15	10,32		17	Sesuai
	21		PRR	3	10,15	10,32		17	Sesuai
	22		DM	5	10,30	10,44		14	Sesuai
	23		MFB	6	10,33	10,51		18	Sesuai
	24		DBH	10	10,37	11,05		28	Sesuai
	25		MTN	2	10,45	10,53		8	Sesuai
	26		YB	2	11,03	11,18		15	Sesuai
	27		LTA	6	11,05	11,19		14	Sesuai
	28		TS	5	11,25	11,20		15	Sesuai
	29		P	6	11,27	11,45		20	Sesuai
	30		EEB	4	11,28	11,45		18	Sesuai
	31		MKB	9	11,34	11,46		18	Sesuai
	32		LRD	4	11,34	11,46		12	Sesuai
	33		MBK	7	11,41	11,55		14	Sesuai
	34		FPS	2	11,47	11,55		8	Sesuai
	35		PBK	2	11,50	11,58		8	Sesuai

	36		GH	8	12,15	12,40		25	Sesuai
	37		NB	8	12,15	12,40		25	Sesuai
	38		S	9	12,22	12,50		28	Sesuai
	39		ADT	4	12,28	12,50		22	Sesuai
	40		MK	3	12,40	12,50		10	Sesuai
	41		YCD	4	12,50	13,10		20	Sesuai
	42		ME	6	12,53	13,20		27	Sesuai
	43		RDD	4	12,53	13,05		8	Sesuai
	44		YTD	5	12,55	13,10		15	Sesuai
	45		MDM	7	12,55	13,20		25	Sesuai
	46		ME	4	12,55	13,15		20	Sesuai
	47		FBS	5	12,57	13,10		13	Sesuai
	48		MET	6	12,59	13,11		10	Sesuai
	49		LBA	3	13,01	13,20		19	Sesuai
	50		MGK	5	13,10	13,20		10	Sesuai
	51		JAT	1	13,30	13,35		5	Sesuai
	52		FFT	5	13,30	13,42		12	Sesuai
						<b>Jumlah Waktu Tunggu</b>	<b>0</b>	<b>789</b>	<b>789</b>
						<b>Jumlah Resep</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
						<b>Rata-rata</b>	<b>0</b>	<b>15.2</b>	
Rabu	1		PKM	3	08,30	08,35		5	Sesuai
3/8/2022	2		AR	6	08,35	08,50		15	Sesuai
	3		MTL	3	08,40	08,50		10	Sesuai
	4		SML	8	08,40	09,05		25	Sesuai

	5		BT	2	08,45	09,05		20	Sesuai
	6		MTL	7	08,45	09,05		20	Sesuai
	7		MTA	1	08,48	09,05		17	Sesuai
	8		SSB	7	08,55	09,20		25	Sesuai
	9		MF	7	08,57	09,20		23	Sesuai
	10		ASF	8	09,00	09,25		25	Sesuai
	11		HY	5	09,06	09,25		19	Sesuai
	12		PKM	5	09,15	09,30		15	Sesuai
	13		YSW	1	09,20	09,23		3	Sesuai
	14		APB	8	09,20	09,40		20	Sesuai
	15		YSL	1	09,22	09,30		8	Sesuai
	16		YS	2	09,30	09,35		5	Sesuai
	17		IMM	1	09,31	09,35		4	Sesuai
	18		AAA	3	09,33	09,40		7	Sesuai
	19		AS	1	09,30	09,40		10	Sesuai
	20		ED	7	09,40	10,00		20	Sesuai
	21		MM	4	09,40	09,54		14	Sesuai
	22		SK	5	09,41	09,56		15	Sesuai
	23		YDR	5	09,45	10,05		20	Sesuai
	24		YAL	6	09,45	10,05		20	Sesuai
	25		SK	1	09,47	09,54		7	Sesuai
	26		MGG	3	09,50	09,56		6	Sesuai
	27		FPB	3	09,55	10,05		10	Sesuai
	28		PGT	5	10,00	10,15		15	Sesuai
	29		YTD	3	10,00	10,15		15	Sesuai



<b>Total Seluruh</b>					
<b>Jumlah Resep</b>	<b>335</b>	<b>6</b>	<b>329</b>	<b>Nilai</b>	
<b>Persentase</b>				<b>Maksimum</b>	<b>50</b> <b>36</b>
<b>Jumlah Resep</b>	<b>335</b>	<b>1.79</b>	<b>98.21</b>	<b>Nilai Minimum</b>	<b>26</b> <b>2</b>

## Lampiran 6. Foto Dokumentasi Penelitian

