



**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 Lusia 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 Lusia 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 Tuli 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

Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/Universitas
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 ≤ 60 menit dan waktu tunggu resep non racikan adalah ≤ 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