



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

Oleh:

LULU PRADIANTI

050116A047

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2020

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Lulu Pradianti
050116A047

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu mulai dari pasien memberikan resep sampai mendapat obat. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 untuk resep racikan ≤ 60 menit dan non racikan ≤ 30 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran lamanya waktu tunggu pelayanan resep dan faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Metode: Penelitian menggunakan literatur review 5 artikel dengan 1 artikel Internasional dan 4 artikel Nasional dengan menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif dengan cara melalui lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep dengan mengamati mulai dari proses penerimaan resep hingga proses penyerahan obat kepada pasien dan metode kualitatif melalui wawancara secara mendalam.

Hasil: Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dari kelima artikel pada masing-masing rumah sakit menunjukkan hasil yang beragam. Waktu terlama terletak pada artikel ketiga yaitu pada waktu jeda pelayanan non racikan, hal tersebut dikarenakan penumpukan resep dan tenaga kesehatan yang terbatas. Rata-rata waktu tunggu dari kelima artikel yang memiliki nilai terbesar terletak pada artikel ketiga yaitu sebesar 83,76 menit untuk resep non racikan dan 91,08 menit untuk resep racikan

Simpulan: Rata-rata waktu tunggu tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dipengaruhi oleh SDM belum memadai, ruang penyimpanan obat sempit, ketersediaan obat kurang, SIM RS belum terintegrasi, peresepan luar formularium serta praktek dokter tidak tepat waktu.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Resep, Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis, August 2020
Lulu Pradianti
050116A047

Analysis Of Waiting Time For Outpatient Prescription Services In The Hospital Pharmacy Installation

ABSTRACT

Background: The waiting time for prescription service is the time from patient giving prescription until they receive the drug. Waiting time of patients in obtaining health services is one of the important and largely determine the quality of health services provided by a health care unit. Based on the Decree of the Ministry of Health RI No.129/Menkes/SK/II/2008 for prescription concoction recipes ≤ 60 minutes and non-concoction ≤ 30 minutes. The purpose of this study is to describe of waiting time for prescription services and the factors that cause long waiting time for prescription services.

Method: The study used a literature review of 5 articles with 1 international article and 4 national articles using quantitative data collection methods by means of the observation sheet waiting time for prescription services by observing from the process of receiving prescriptions to the process of delivering drugs to patients and qualitative methods through in-depth interviews.

Result: The results of the research on waiting time for prescription services from the five articles in each hospital showed mixed results. The longest time is in the third article, which is during the pause for non-concoction services, this is due to the limited buildup of recipes and health workers. The average waiting time of the five articles which have the greatest value lies in the third article of 83.76 minutes for non-concocted recipes and 91.08 minutes for concocted recipes.

Conclusion: The average waiting time does not meet the Minimum Service Standards (SPM). Influenced by inadequate human resources, narrow drug storage space, lack of drug availability, hospital SIM has not been integrated, prescribing outside the formulary and doctor's practice is not on time.

Keywords: Waiting Time, Recipe, Hospital Pharmacy Installation

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

Oleh :

LULU PRADIANTI

NIM. 050116A047

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan
untuk diujikan

Ungaran, 25 Agustus 2020

Pembimbing Utama

apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0609118702

Pembimbing Pendamping

apt. Agitya Resti E, S.Farm., M.Sc
NIDN.0610088703

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

Oleh :

LULU PRADIANTI
NIM. 050116A047


FAKULTAS ILMU KESEHATAN PROGRAM STUDI FARMASI
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Agustus 2020

Tim Penguji :

Ketua/Pembimbing Utama


apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si
NIDN.0609118702

Anggota/Penguji


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

Anggota/Pembimbing Pendamping


apt. Agitya Resti E, S.Far., M.Sc
NIDN.0610088703

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan


apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
U N W NIDN. 0630038702



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Lulu Pradianti
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 23 Januari 1998
Alamat : Karangsembung Rt.04 Rw.06 Kecamatan Songgom
Kabupaten Brebes Jawa Tengah

Riwayat Pendidikan:

1. TK PERTIWI
2. SDN 3 KARANGSEMBUNG Lulus Tahun 2009
3. SMPN 2 SONGGOM Lulus Tahun 2012
4. SMK SAKA MEDIKA DUKUHWARU TEGAL Lulus Tahun 2015
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2016 -
Sekarang

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Lulu Pradianti

NIM : 050116A047

Mahasiswa : Program Studi Farmasi
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit**" 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 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 didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi
5. Akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, Agustus 2020
Yang Membuat Pernyataan


Lulu Pradianti

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lulu Pradianti
NIM : 050116A047
Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul "**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit**" untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020
Yang Membuat Pernyataan



Lulu Pradianti

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik semesta alam dan sumber segala pengetahuan, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat- Nya. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ibu Heni Setyowati, S.Sit., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ibu apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
4. Ibu apt. Agitya Resti E, S.Farm., M.Sc selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

5. Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku dosen penguji yang memberikan masukan, saran, kritik dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya.
7. Ibu, seluruh keluarga serta Afis Ibnu Aqil yang selalu memberikan dukungan, semangat yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2016 yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm. Semoga kita dapat menjadi orang sukses dan bermanfaat bagi orang lain khususnya dibidang kesehatan.

Dalam penyusunan Skripsi penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran, Agustus 2020

Lulu Pradianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Rumah Sakit	6
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
3. Rawat Jalan	15
4. Waktu Tunggu	16

5. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	17
6. Standar Minimal Pelayanan	19
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep	20
BAB III METODE.....	21
A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis.....	21
1. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis	21
2. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel.....	21
3. Isi Artikel	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Revelansi Metode.....	42
B. Revelansi Hasil	44
C. Pernyataan Hasil.....	57
D. Keterbatasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Isi Artikel	22
Tabel 4.1 Rangkuman Metode Penelitian	42
Tabel 4.2 Rata-Rata Waktu Tunggu RS PKU MUhammadiah	44
Tabel 4.3 Tindakan dan Delay Pelayanan Resep Non Racikan	45
Tabel 4.4 Tindakan dan Delay Pelayanan Resep Racikan	46
Tabel 4.5 Proses Pelayanan Resep Non Racikan	50
Tabel 4.6 Proses Pelayanan Resep Racikan	50
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Pelayanan Resep 3 Bulan.....	52
Tabel 4.8 Rata-Rata Waktu Tunggu RS Suaka Insan Banjarmasin.....	54
Tabel 4.9 Nilai Berdasarkan SPM	55
Tabel 4.10 Rekapitulasi Waktu Tunggu Kelima Artikel	56
Tabel 4.11 Permasalahan dan Solusi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	20