



**EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING***

SKRIPSI

Oleh :

MAULANA FIKRI

050218A121

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UNGARAN
2020**



**EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

MAULANA FIKRI

050218A121

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

UNGARAN

2020

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Maulana Fikri
050218A121

**EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN
WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *VALUE
STREAM MAPPING***

(xv + 59 halaman + 2 gambar + 8 tabel + 5 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang : Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu, waktu tunggu harus dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Untuk mendapatkan kepuasan pasien, pelayanan resep harus dilakukan dalam waktu yang sesingkat mungkin. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode pendekatan meta analisis. Pengambilan data dengan menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis dengan merajuk pada simpulan umum dari artikel-artikel penelitian sebelumnya sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 5 artikel, dengan 2 artikel Internasional terakreditasi, 1 artikel Nasional terakreditasi di Indonesia dan 2 artikel Nasional lainnya.

Hasil : Hasil penelitian dari kelima artikel, rata-rata waktu tunggu resep non racikan adalah 60.35 +/- 30.540 menit dan untuk resep racikan adalah 60.29 +/- 22.397 menit.

Simpulan : Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dari kelima artikel menunjukkan belum semua nya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit antara lain sumber daya manusia yang belum cukup, sarana & prasarana yang kurang, sistem informasi management rumah sakit yang belum terintegrasi, peresepan belum sesuai formularium.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Pelayanan resep, Metode value stream mapping.

Universitas Ngudi Waluyo
Pharmacy Study Program, Faculty of Healty Science
Final Project, August 2020
Maulana Fikri
050218A121

EVALUATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE PROCESS BASED ON WAITING TIME AT HOSPITAL USING VALUE STREAM MAPPING METHOD

(xv + 59 pages + 2 images + 8 tables+ 5 attchement)

ABSTRACT

Background : One of the minimum standards for pharmaceutical services in hospitals is waiting time, waiting time must be evaluated to improve the quality of pharmaceutical services at the hospital so that it can provide satisfaction to patients. To get patient satisfaction, prescription services must be done in the shortest possible time. The purpose of this study is to evaluate the waiting time for prescription services and to see what factors affect the waiting time for prescription services at the hospital.

Method : This research uses a meta-analysis approach. Retrieval of data by combining two or more similar studies by referring to general conclusions from previous research articles so that quantitative data is obtained. This study uses 5 articles, with 2 accredited international articles, 1 accredited National article in Indonesia and 2 other National articles.

Result : The results of the research for the five articles, the average waiting time for non compounded prescription is 60.35 +/- 30.540 minutes and for compounded prescription is 60.29 +/- 22.397 minutes.

Conclusion : The results of the waiting time for prescription services from the five articles show that not all are in accordance with Minimum Service Standards. The factors that affect the waiting time for prescription services at the hospital include insufficient human resources, inadequate facilities & infrastructure, hospital management information systems that have not integrated, prescribing is not in accordance with the formulary.

Keywords : Waiting time, Prescription services, Value stream mapping method

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*

disusun oleh :

MAULANA FIKRI
050218A121

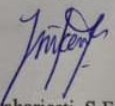
PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

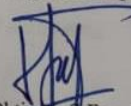
telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Agustus 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


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


apt. Dian Oktiana, S.Far., M.Sc
NIDN. 0625108102

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

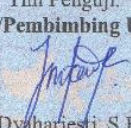
**EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING***

oleh :
MAULANA FIKRI
050218A121

Telah diujikan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Progam Studi
Farmasi Universitas Ngudi Waluyo, pada


Hari : Jumat
Tanggal : 14 Agustus 2020


Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


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


Anggota Penguji

Anggota/Pembimbing Pendamping


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


apt. Dian Oktiani, S.Far., M.Sc
NIDN. 0625108102

Ketua Program Studi S1 Farmasi


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Maulana Fikri

Nim : 050218A121

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi saya berjudul **“EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.

1. Skripsi ini memerlukan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Maulana Fikri)

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulana Fikri

Nim : 050218A121

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Maulana Fikri)

RIWAYAT HIDUP PENULIS



- Nama : Maulana Fikri
- Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 15 September 1996
- Alamat : Jl. Adisucipto, Gang. Mandiri (Jalur 7), Kec. Sungai Raya, Kab. Kubu Raya.
- Riwayat pendidikan :
1. SDN 02 Sungai Raya : 2008
 2. SMP N 1 Sungai Raya : 2011
 3. SMA Muhammadiyah 1 Pontianak : 2014
 4. Poltekkes BSI Yogyakarta : 2017
- Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2018 - sekarang.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat serta anugerah-Nya yang begitu luar biasa besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa kerja keras, semangat dan doa dari berbagai pihak. Penulis dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan dan merelakan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. apt. Dian Oktianti, S.Far., M.Sc selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan dan merelakan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya sampai terselesaikannya skripsi ini.
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. Kedua orang tua serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi doa, dukungan materi dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teman-teman Farmasi Transfer angkatan 2018 yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Ungaran, Agustus 2020

Maulana Fikri

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI | vi |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Tinjauan Teori | 5 |
| 1. Pengertian Kefarmasian | 5 |
| 2. Pelayanan Kefarmasian | 5 |
| 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep 7 | |
| 4. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep | 8 |
| 5. Metode Value Stream Mapping | 9 |

| | |
|---|----|
| B. Kerangka Teori..... | 11 |
| C. Kerangka Konsep..... | 12 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 13 |
| A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis | 13 |
| BAB IV HASIL & PEMBAHASAN..... | 36 |
| A. Relevansi Metode..... | 36 |
| B. Relevansi Hasil..... | 38 |
| C. Pernyataan Hasil..... | 53 |
| BAB V KESIMPULAN & SARAN..... | 56 |
| A. Kesimpulan | 56 |
| B. Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |
| LAMPIRAN..... | 60 |