

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN KEBUMEN



Disusun oleh

EVI NURWIDIYANINGSIH

NIM : RPL 02180037B

PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIABUDI
SURAKARTA
2019

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN KEBUMEN**

Oleh :

Evi Nurwidiyaningsih
NIM : RPL. 02180037B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 8 Agustus 2019

Pembimbing,



Avianti Eka Dewi A.P., S.Farm., M.Sc., Apt.

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan



Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Penguji:

1. Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt.
2. Taufik Turahman, M.Farm., Apt.
3. Avianti Eka Dewi A.P., S.Farm., M.Sc., Apt.

1.
 2.
 3.
- 

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar D-III Farmasi di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Karya Tulis Ilmiah ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Agustus 2019



Evi Nurwidiyaningsih

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirobil'alamin. Puji syukur kepada Allah SWT serta solawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, dengan ini penulis ingin

memperssembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada mereka yang menyertai penulis

- Kepada Allah SWT, yang telah dan selalu melimpahkan rahmat , hidayah dan inayahnya sehingga terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
- Terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan semangat dan doa
- Terima kasih kepada teman-temanku seperjuangan D3 Farmasi RPL
- Terimakasih kepada teman-teman sejawat Puskesmas Karanganyar untuk dukungan dan semangatnya
- Terimakasih untuk Dosen Pembimbing Ibu Avianti Eka Dewi Aditya Purwaningsih,S.Farm.,M.Sc.,Apt.

MOTTO

- Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah SWT
- Kekuatan datangnya dari semangat, datangnya semangat dari keridhoan, keridhoan melahirkan ketabahan dan kepasrahan dan bila terwujud ketabahan dan kepasrahan tandanya kita yakin kepada Allah SWT
- Jadikan setiap kritik sebagai jalan untuk memperbaiki diri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Yang senantiasa memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN KEBUMEN”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

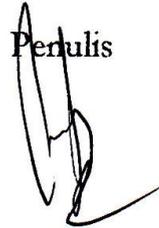
Penyusun Karya Tulis Ilmiah ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampekan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt. selaku Kepala Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Avianti Eka Dewi AP.,MSc.,Apt. selaku pembimbing yang telah memberi motivasi .
5. Segenap Dosen dan Staf Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran berharga.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini, baik secara material maupun spiritual.

Demikian Karya Tulis Ilmiah ini dibuat, semoga dapat membawa manfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang farmasi. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Surakarta, 8 Agustus 2019

Penulis



Evi Nurwidiyaningsih

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	3
E. Penelitian terdahulu.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Standar Pelayanan Kefarmasian Puskesmas	6
B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	7
C. Pengkajian dan Pelayanan Resep	7
D. Dispensing.....	8
E. Pelayanan Informasi Obat	10
F. Konseling	11
G. Pelayanan Resedensial	12
H. Evaluasi Pelayanan Resep.....	13
I. Kerangka Pikir	14
J. Landasan Teori.....	14

BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Rancangan Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel.....	16
C. Variabel Penelitian.....	17
D. Bahan dan Alat.....	17
E. Jalannya Penelitian.....	17
F. Analisis Hasil.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Gambaran Umum Puskesmas Karanganyar.....	19
B. Uraian Pekerjaan Instalasi Farmasi.....	20
C. Alur Pelayanan Resep.....	21
D. Waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.....	23
BAB IV KESIMPULAN.....	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	14
Gambar 2. Alur Pelayanan Resep.....	22

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Rerata Waktu Tunggu Pelayanan Resep	24
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Pengumpul Data	28
Lampiran 2. Hasil Penelitian	29
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden	34
Lampiran 4. Pengambilan Data saat Penelitian.....	35
Lampiran 5. Ijin Penelitian	37
Lampiran 6. Surat Pernyataan	39

INTISARI

NURWIDIYANINGSIH, EVI., 2019, EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN KEBUMEN, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat (Kemenkes RI, 2016). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Karanganyar Kab. Kebumen.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *Observasional Analitik* dengan pengambilan data secara *Kohort*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar Kab. Kebumen. Dengan teknik pengambilan sampel *Total sampling*. Sedangkan alat penelitian yang digunakan berupa lembar observasi dan data penunjang lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan adalah 11.4 dan 6.02 menit. Adapun rerata total waktu tunggu pelayanan resep obat tanpa membedakan jenis obat adalah 8.73 menit. Angka tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Puskesmas Karanganyar dengan standar waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 30 menit dan resep obat non racikan 15 menit.

Kata kunci: Waktu tunggu, Resep obat, Puskesmas

ABSTRACT

NURWIDIYANINGSIH, EVL., 2019, EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES IN KARANGANYAR HEALTH CENTER, KEBUMEN DISTRICT, SCIENTIFIC WRITING, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services is direct service and responsible to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patients' quality of life. The pharmacy service paradigm requires that there be an expansion from product oriented (drug oriented) to be patient oriented with the philosophy of pharmacy services (pharmaceutical care). One of the effort to improve the quality of health services is to improve the quality of pharmacy services, namely by improving the waiting time for drug prescription services (Ministry of Health Republic of Indonesia, 2016). The Purpose of this study is to find out the waiting time for prescription services at Karanganyar Health Center, Kebumen district.

The research design used was descriptive research using Analytical Observation with data retrieval using Cohort study. The population in this study were outpatients at Karanganyar Health Center, Kebumen district, with sampling technique used was total sampling. While the research tools used consisted of observation sheets and other supporting data.

Based on the results of the research conducted, the average waiting time for drug prescription concoction and non-concoction services were 11.4 and 6.02 minutes. The average total waiting time for prescription services without distinguishing types of drug was 8.73 minutes. These numbers were in accordance with the standards determined by Karanganyar Health Center with a standard waiting time for drug prescription concoction is 30 minutes and drug prescription of non-concoction is 15 minutes.

Keywords: waiting time, drug prescription, puskesmas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi pelayanan resep obat racikan dan pelayanan resep obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi (Septini, 2011). Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Sumarni (2011) menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dan kepuasan pelanggan (pasien). Oleh

karena itu, upaya meningkatkan kualitas pelayanan resep obat sangatlah penting dalam kepuasan pasien.

Puskesmas Karanganyar adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan di Kabupaten Kebumen yang menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian merupakan suatu bagian yang menunjang pengobatan pasien yaitu penyediaan obat yang bermutu dan mampu dijangkau bagi masyarakat. Kebijakan pemerintah tentang jaminan kesehatan nasional dalam hal ini BPJS Kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran dan kemampuan masyarakat akan kesehatan terbukti dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, jumlah rata-rata pasien rawat jalan dalam satu hari yaitu 100 pasien dan cenderung meningkat. Hal tersebut berdampak pada waktu tunggu pelayanan farmasi menjadi lebih lama. Selain itu, dari hasil observasi dengan data komplain yang ditemukan selama bulan april menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat. Hal yang diteliti dalam penelitian ini adalah alur pelayanan resep obat dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat baik obat racikan maupun obat non racikan. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Kebumen”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam karya tulis ini adalah:

1. Bagaimana alur pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar?
2. Berapa rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam karya tulis ini adalah untuk mengetahui:

1. Alur pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.
2. Rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada tim medis Puskesmas guna meningkatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karanganyar sebagai upaya meningkatkan pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan.
2. Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan penulis tentang pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan resep obat racikan dan non racikan.

E. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di RSUD Bhakti Dharma Husada tahun 2017 oleh Pipintri Margiluruswati.

Kesimpulan: Presentase kesesuaian dengan SPM pada waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebesar 0% dan waktu tunggu pelayanan resep racikan sebesar 67%. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 100 resep.

2. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan Pada Pasien Umum di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo Periode Maret – Mei 2011 oleh Pandu Al Rosyd.

Kesimpulan: waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep pasien umum rawat jalan masuk dalam *range* PERMENKES Nomor. 129/MENKES/SK/II tahun 2008 yaitu kurang dari 30 menit untuk obat jadi dan kurang dari 60 menit untuk obat racikan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 100 resep.

3. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSU Dr. FL Tobing Sibolga tahun 2017 oleh Dhaifiana Alyani.

Kesimpulan: hasil perhitungan untuk menentukan kualitas mutu di Instalasi Farmasi RS Umum DR. Fl Tobing Sibolga adalah 74,76 tergolong dalam rentang 68-100 kategori sangat baik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 370 responden.

4. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016 oleh Aida Maftuhah, Rinto Susilo.

Kesimpulan: rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk jenis resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk jenis resep racikan adalah 146,31 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 30 resep.