

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS PRINGSURATKABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2019**



**Disusun Oleh :**

**Sri Wahyundani  
RPL 02180055B**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS PRINGSURATKABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2019**



**Disusun Oleh :**

**Sri Wahyundani  
RPL 02180055B**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

**Berjudul**

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS PRINGSURAT KABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2019**

**Oleh :**

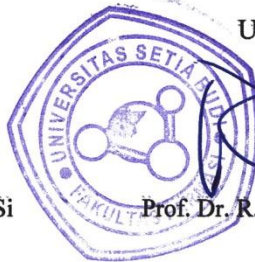
**Sri Wahyundani  
RPL 02180055B**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

Pembimbing

Dra. Elina Endang S., M. Si



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

Penguji :

1. Endang Sri Rejeki, M,Si., Apt.
2. Reslely Harjanti, M,Sc.,Apt.
3. Dra. Elina Endang S., M. Si.

1. ....  
2. ....  
3. ....

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul “WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS PRINGSURAT KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2019” adalah hasil penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar apapun di suatu perguruan tinggi, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari dapat ditemukan adanya penjiplakan maka gelar yang telah diperoleh dapat ditinjau dan atau dicabut.

Surakarta, Juni 2019  
  
Sri Wahyundani

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”  
(Anonim)

“Tidak apa-apa untuk merayakan kesuksesan, tapi lebih penting untuk memperhatikan pelajaran tentang kegagalan”  
(Bill Gates)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”  
(Q.S. Al Insyirah: 5-8)

### **Tugas Akhir ini Kupersembahkan untuk:**

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Barokahnya kepada penulis.
2. Ibu Dra. Elina Endang S., M.Si. yang terhormat selaku pembimbing tugas akhir yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir.
3. Suami, anak, menantu dan cucuku Sheina Humaira Jatmika yang aku cintai dan sayangi yang telah banyak mencurahkan kasih sayang dan pengorbanan yang tak terkira.
4. Keluarga besar Pringgondhani Art Relief Tembaga dan Kuningan, Ayah dan Ibuku, Bapak Rukeni Dhani dan Almarhumah Ibu Sumini yang telah mendukung dan selalu mendo'akan untuk suksesanku.
5. Teman-teman RPL yang telah mendukung, memberi semangat dan selalu mendo'akan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS PRINGSURAT KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2019” KTI ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan penulisan ini, oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis dengan rasa hormat dan rendah hati menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A.Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta, Prof yang menjadi penanggung jawab penelitian ini.
3. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt., selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku pembimbing tugas akhir atas segala bimbingan dan pengarahannya.
5. Segenap Dosen Pengajar dan Staf Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran berharga.
6. dr. Doli Doe Saputra selaku Kepala Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung yang telah memberikan izin untuk penelitian dan pengambilan data.
7. Teman-teman karyawan karyawan UPT Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung yang telah membantu selama melakukan penelitian dan pengambilan data.

8. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih belum sempurna, oleh karena itu atas saran, kritik yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih. Besar harapan kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surakarta, Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iiiv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	7
1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat .....	8
2. Kepuasan Pelanggan .....	9
B. Resep .....	11
C. Puskesmas .....	12
1. Profil Puskesmas Pringsurat .....	12
2. Visi dan Misi Puskesmas Pringsurat .....	13
D. Kerangka Pikir Penelitian .....	14
E. Landasan Teori.....	14
F. Keterangan Empirik .....	15



BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Rancangan Penelitian .....	16
B. Populasi dan Sampel .....	16
C. Teknik Sampling .....	17
D. Teknik dan Waktu Penelitian .....	17
E. Variabel Penelitian .....	17
1. Identifikasi Variabel .....	17
2. Definisi Operasional Variabel .....	18
3. Pengukuran Variabel .....	18
F. Data Penelitian .....	19
1. Jenis Data.....	20
2. Analisis Data.....	19
2.1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Dan Obat Racikan.....	19
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	20
G. Jalannya Penelitian.....	21
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 22
A. Deskripsi Karakteristik Responden .....	22
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
2. Klasifikasi Responden Berdasar Status Responden .....	23
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	24
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	25
B. Hasil Analisis Data.....	25
1. Waktu tunggu pelayanan obat .....	25
2. Kepuasan pasien .....	27
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 28
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran.....	28
 DAFTAR PUSTAKA .....	 29
 LAMPIRAN.....	 31

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	14
Gambar 2. Alur Jalannya Penelitian.....	21

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian.....	18
Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis Kelamin.....	21
Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden menurut Status Responden....	22
Tabel 4. Jumlah dan Persentase Responden menurut Pendidikan.....	23
Tabel 4. Distribusi Responden menurut Pekerjaan.....	24
Tabel 4. Jumlah Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Keterangan Ijin Penelitian.....	32
Lampiran 2. Surat Keterangan Pengambilan Data.....	33
Lampiran 3. Surat Keterangan Ijin Selesai Penelitian.....	34
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian.....	35
Lampiran 5. Data Perhitungan Waktu Tunggu Obat Jadi dan Racikan.....	53
Lampiran 6. Data Hasil Kuisisioner Obat Jadi dan Obat Racikan.....	55
Lampiran 7. Perhitungan % Kepuasan.....	63
Lampiran 8. Perhitungan Jumlah Sampel.....	64
Lampiran 9. Tabel Spesifikasi Responden.....	65
Lampiran 10. Foto Partisipasi Responden.....	73

## INTISARI

**WAHYUNDANI, S., 2019, WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS PRINGSURAT KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2019, KARYA TULIS ILMIAH, D-III FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan merupakan masalah yang cukup pelik dalam pelayanan farmasi. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus dikelola dengan baik, karena mutu pelayanan resep farmasi yang umumnya dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental atau penelitian survey dengan rancangan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di instalasi farmasi Puskesmas Pringsurat. Teknik pengambilan sampel adalah non probabilitas dengan cara *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi rata-rata 3,64 menit  $\leq$  30 menit dan obat racikan rata-rata 7,40 menit  $\leq$  60 menit. Pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

---

Kata Kunci: Waktu tunggu pelayanan resep, Puskesmas Pringsurat.

## ABSTRACT

**WAHYUNDANI, S., 2019, WAITING TIME SERVICES OUTPATIENT PRESCRIPTION AT PUSKESMAS PRINGSURAT REGENCY TEMANGGUNG YEAR 2019, SCIENTIFIC WORKSHOP, D-III PHARMACY, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA**

Waiting time for outpatient prescription services is a quite complicated problem in pharmaceutical services. Prescription services as the front line of pharmaceutical services to patients must be done well, because the quality of pharmaceutical prescription services is generally associated with speed in providing services. The purpose of this study was to know the average of time waiting for pharmaceutical services for medicine services and drug medication and customer satisfaction.

This research is a kind of non-experimental research or survey research with a descriptive design. Data collection was carried out in a cross sectional manner for outpatients who redeemed prescriptions at the Puskesmas Pringsurat pharmacy installation. The sampling technique was non-probability by purposive sampling.

The results of this study indicate the suitability of the waiting time for drug service on average 3.64 minutes  $\leq$  30 minutes and concoction drugs averaged 7.40 minutes  $\leq$  60 minutes pharmacy services with patient satisfaction are in accordance with the Ministry of Health Republic of Indonesia's pharmaceutical service standards in 2012.

---

Keywords: Waiting time, prescription service, Puskesmas Pringsurat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan umumnya masalah yang telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Sehingga menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan pasien sebagai jasa kesehatan (Anonim 2004).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, kita sebagai profesional dalam pelayanan kesehatan baik secara perorangan maupun kelompok harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa terkecuali (Muninjaya 2011).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono 2014).

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian dalam Puskesmas, keberadaannya sangat penting untuk menunjang keberhasilan perkembangan

profesionalisme rumah sakit, dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah sakit (Siregar 2004).

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Pelayanan di bidang farmasi adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh Puskesmas Pringsurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada pasien harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, serta kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Penerapan sistem mutu pelayanan meliputi standar mutu fasilitas kesehatan, memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan serta pemantauan terhadap kesehatan pasien.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004, setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur sehingga untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.



Fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas bagian dari pelayanan farmasi adalah dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisien yang berasaskan pelayanan kefarmasian di Puskesmas, maka perlu adanya standar pelayanan minimum yang dapat digunakan sebagai pedoman dan pemberian pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Pelayanan di bidang kesehatan di Puskesmas sangat penting karena merupakan tolok ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pasien (Wanti 2011). Ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pasien (Wanti 2011).

Salah satu metode yang sangat bermanfaat dalam mengevaluasi penerimaan pelanggan terhadap suatu program penyediaan jasa adalah dengan mengevaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kefarmasian sebelumnya pernah dilakukan oleh Putri (2016) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Karanganyar Tahun 2016” memperoleh hasil tidak sesuai dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi rata-rata 58,80 menit  $\geq$  30 menit dan obat racikan rata-rata 74,06  $\geq$  60 menit. Pelayanan kefarmasian dengan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian

obat yaitu 100 % dengan kepuasan pasien rata-rata  $83,71\% \geq 80\%$  sesuai dengan standar pelayanan farmasi Departemen Republik Indonesia tahun 2014.

Siregar (2018) pernah melakukan penelitian dengan judul “Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara” kemudian memperoleh hasil faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah kelengkapan berkas pasien belum terpenuhi, skrining resep rawat jalan hanya dikerjakan oleh satu apoteker saja, kurangnya ketersediaan obat yang telah diresepkan dokter, sistem/program komputer yang terbatas sehingga pengerjaan untuk skrining resep berikutnya menjadi terhambat, dan terdapat beberapa resep yang dikerjakan tanpa nomor antrian seperti resep untuk pasien dan IGD.

Penelitian juga dilakukan oleh Setiyono (2018) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Standar Pelayanan Minimum Farmasi Di Puskesmas Pembantu Purwosari Surakarta” memperoleh hasil kesesuaian dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi rata-rata 2,21 menit  $\leq 30$  menit dan obat racikan rata-rata 5,64 menit  $\leq 60$  menit. Pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien 100 % telah sesuai dengan standar pelayanan farmasi Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008.

Berdasarkan hal tersebut, Puskesmas Pringsurat perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah dengan jumlah pengunjung yang banyak, pihak kefarmasian dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan farmasi Departemen Republik Indonesia tahun 2014, dan mengingat belum pernah dilakukan penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Waktu

Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung Tahun 2019”.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat rumusan masalah:

1. Apakah rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Farmasi di Rumah Sakit tahun 2012?
2. Apakah pelayanan kefarmasian dimensi waktu tunggu memberikan kepuasan kepada pasien sesuai Standar Pelayanan Minimum Farmasi di Rumah Sakit tahun 2012?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di UPT Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung tahun 2019 bertujuan untuk mengetahui:

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Farmasi di Rumah Sakit tahun 2012.
2. Pelayanan kefarmasian dimensi waktu tunggu memberikan kepuasan kepada pasien sesuai Standar Pelayanan Minimum Farmasi di Rumah Sakit tahun 2012.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Puskesmas Pringsurat: penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi rutin untuk meningkatkan mutu dari pelayanan.
2. Pembaca: sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian. Terutama yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pringsurat.
3. Tenaga farmasi: sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan obyek yang sama di masa yang akan datang, dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian.
4. Penulis: untuk menambah wawasan di bidang kefarmasian