

**KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT**



Oleh:

Amaylia RizkyNur Halimah

24185368A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2022

**KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT**

Skripsi



Oleh :

Amaylia RizkyNur Halimah

24185368A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

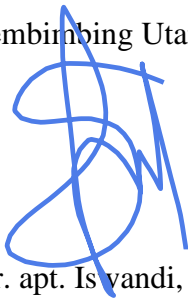
**KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT**

Oleh :

**Amaylia RizkyNur Halimah
24185368A**

Tanggal disetujui oleh Pembimbing
Tanggal : 10 Januari 2022

Pembimbing Utama



Dr. apt. Isyandi, S.Si., M.Farm.

NIS : 1200407011091

Pembimbing Pendamping



apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.

NIS : 1200302032085

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

Oleh :

Amaylia RizkyNur Halimah
24185368A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 26 Januari 2022


Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,




Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm.

NIS : 1200407011091


apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.

NIS : 1200302032085

Penguji :

1. Dr. apt. Lucia Vita Inanda Dewi, S.Si., M.Sc.

1.....


2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc.

2.....


3. apt. Nur Anggreini Dwi Sasangka, S.Farm., M.Sc.

3.....


4. Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm.


4.....


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan 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 skripsi ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 6 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to read 'ARH'.

Amaylia RizkyNur Halimah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“if you want to achieve all your dreams and goals, take action.

Without action, all your dreams will not come true”

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini teruntuk Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesehatan jasmani maupun rohani sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Kedua orangtua saya, Bapak Miswat dan Ibu Purwanti, akhirnya saya dapat menyelesaikan satu impian'mu yaitu menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar Sarjana. Sabar mendidik, membesarkan, merawat saya dari kecil hingga dewasa, setia memberikan do'a, semangat, motivasi, nasihat, dan dukungan material dihidup saya.

Kakak dan Adik saya, Fajar Yulianto dan Mariana Suryanti Nur Annisa yang selalu memberikan dukungan dan menemani dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Terimakasih teramat dalam untuk kekasih saya, Candra Hadi Saputra yang menjadi penyemangat dan bersedia menemani dikala saya merasa putus asa dalam hidup serta tulus menemani hingga penelitian ini terselesaikan.

Sahabat terbaik saya, Marlina Windari terimakasih engkau telah menemani dan memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kajian Literatur : Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) kepada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Selama proses penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak dukungan baik materian maupun spiritual dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mengabulkan segala doa saya agar selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan sehingga skripsi dapat selesai.
2. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr. apt. Wiwin Herdwianti, M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm., selaku dosen pembimbing utama dan pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping dengan sabar dan ketulusan hati telah membimbing dan memberi arahan dalam proses penyusunan, sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Farmasi dan staff karyawan Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan yang terdapat dalam penelitian ini. Dengan kerendahan hati, atas kekurangan dalam penelitian ini, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk

penulis dapat menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain di bidang farmasi dan pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Surakarta, 6 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'ARH'.

Amaylia RizkyNur Halimah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit.....	6
1. Definisi rumah sakit	6
2. Tugas dan fungsi rumah sakit.....	6
3. Klasifikasi rumah sakit	7
3.1. Rumah sakit umum A	7
3.2. Rumah sakit umum B.....	7
3.3. Rumah sakit umum C.....	7
3.4. Rumah sakit umum D	8
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	8
1. Tujuan instalasi farmasi rumah sakit.....	8

2. Tugas dan fungsi instalasi farmasi	9
3. Struktur organisasi farmasi rumah sakit	10
C. Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit	11
D. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Racikan	11
E. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan	11
F. Resep.....	12
1. Definisi resep	12
2. Pelayanan resep	12
3. Peresepan	13
G. Pelayanan Kefarmasian	13
H. Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat	14
I. Kepuasan Pasien	14
1. Pengertian kepuasan	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien	15
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	15
3.1. Kualitas produk dan jasa	15
3.2. Faktor emosional	15
3.3. Kualitas pelayanan	15
3.4. Harga	16
3.5. Biaya	16
4. Parameter kepuasan pasien	16
J. Kajian Literatur	16
1. Pengertian kajian literatur	16
2. Tujuan dan fungsi kajian literatur	17
3. Macam-macam kajian literatur	17
3.1. Context review	17
3.2. Historical review	17
3.3. Integrative review	17
3.4. Methodological review	17
3.5. Self-study review	17
3.6. Theoretical review	17

K. Kerangka Konsep.....	18
L. Kerangka Empirik.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Populasi dan Sampel.....	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
2.1. Kriteria inklusi.....	20
2.2. Kriteria eksklusi.....	21
B. Bahan dan Alat	21
C. Jalannya Penelitian	21
D. Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil.....	24
1. Analisis waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan tipe kelas rumah sakit	25
2. Analisis ketepatan pelayanan resep berdasarkan tipe kelas rumah sakit	27
3. Analisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan resep Berdasarkan tipe rumah sakit	28
B. Pembahasan	30
1. Analisis waktu tunggu pelayanan resep.....	30
2. Analisis ketepatan pelayanan resep	37
3. Analisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan resep	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Waktu tunggu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas B	25
2. Waktu tunggu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas C	25
3. Waktu tunggu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas tidak diketahui.....	26
4. Ketepatan pelayanan resep rumah sakit tipe kelas B	27
5. Ketepatan pelayanan resep rumah sakit tipe kelas C	27
6. Ketepatan pelayanan resep rumah sakit tipe kelas tidak diketahui.....	28
7. Penyebab lama waktu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas B	29
8. Penyebab lama waktu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas C	29
9. Penyebab lama waktu pelayanan resep rumah sakit tipe kelas tidak diketahui.....	30
10. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas B	53
11. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas C	54
12. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas tidak diketahui.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur organisasi farmasi rumah sakit.....	10
2. Kerangka konsep	18
3. Diagram alur review jurnal.....	22
4. Diagram alur pencarian jurnal	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas B	48
2. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas C	49
3. Perhitungan tabel data pelayanan resep rumah sakit tipe kelas tidak diketahui.....	50
4. Jurnal 1	51
5. Jurnal 2.....	52
6. Jurnal 3.....	53
7. Jurnal 4.....	54
8. Jurnal 5.....	55
9. Jurnal 6.....	56
10. Jurnal 7.....	57
11. Jurnal 8.....	58
12. Jurnal 9.....	59
13. Jurnal 10.....	60
14. Jurnal 11.....	61
15. Jurnal 12.....	62
16. Jurnal 13.....	63
17. Jurnal 14.....	64
18. Jurnal 15.....	65
19. Jurnal 16.....	66

DAFTAR SINGKATAN

APA	Apoteker Pengelola Apotek
DOI	Daftar Obat Indonesia
FEFO	<i>First Expired First Out</i>
FIFO	<i>First In First Out</i>
IMS	Indonesia Index Medical Specialities
IFRS	Instalasi Farmasi Rumah Sakit
ISO	Organisasi Internasional untuk Standarisasi
KIE	Komunikasi Informasi Edukasi
PIO	Pelayanan Informasi Obat
SDM	Sumber Daya Manusia
SIM	Sistem Informasi Manajemen
SIP	Surat Izin Praktek
SOP	Standar Operasional Prosedur
SPM	Standar Pelayanan Minimal
RS	Rumah Sakit
WHO	World Health Organization

INTISARI

HALIMAH, AR., 2021, KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Indikator waktu pelayanan termasuk dalam standar pelayanan minimal rumah sakit. Adanya waktu tunggu dapat menimbulkan rasa puas pada pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep, ketidaksesuaian pelayanan kefarmasian, penyebab lama waktu tunggu penyediaan obat di instalasi farmasi rumah sakit melalui studi literatur.

Metode penelitian ini adalah naratif review dengan mengumpulkan jurnal dari berbagai database seperti *Google Scholar*, *Research gate*, *Pub Med*, *Perpurnas*, *SINTA*. Kriteria jurnal yang digunakan terbitan tahun 2011-2021, tersedia fulltext, Bahasa Indonesia dan Internasional.

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan penyediaan resep obat non racikan rumah sakit kelas B 40,13 menit dan racikan 59,65 menit, rumah sakit tipe C penyediaan obat non racikan selama 24,90 menit dan 39,52 menit untuk obat racikan, sedangkan pada rumah sakit yang tidak diketahui tipe kelasnya memperoleh waktu selama 30,71 untuk resep racikan dan non racikan selama 14,91 menit. Ketidaktepatan pelayanan dan penyebab lama waktu tunggu pelayanan timbul saat *screening* resep obat, rumah sakit tidak melaksanakan standar operasional prosedur yang berlaku, sumber daya manusia terbatas, sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Kata Kunci : Indikator Waktu Tunggu, Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Pelayanan Resep, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

ABSTRACT

HALIMAH, AR., 2021, LITERATURE REVIEW : EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES FOR OUTPATIENTS IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATIONS, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The waiting time indicator for prescription services is included in the hospital's minimum service standards. The existence of waiting time can lead to a sense of satisfaction in health services. This study aims to determine the waiting time for prescription services, incompatibility of pharmaceutical services, the causes of long waiting times for drug supply in hospital pharmacy installations through a literature study.

This research method is a narrative review by collecting journals from various databases such as Google Scholar, Research gate, Pub Med, Perpurnas, SINTA. The journal criteria used are published in 2011-2021, full text available, Indonesian and International languages.

The results of the literature study showed that the average waiting time for the provision of prescription drugs for non-concoction hospitals for class B was 40,13 minutes and for concoctions 59,65 minutes, for type C hospitals for providing non-concoction drugs for 24,90 minutes and 39,52 minutes for compounded drugs, while in hospitals whose class type is unknown, they get 30,71 minutes for prescription and non-combined drugs for 14,91 minutes. Inaccuracy of services and causes of long waiting times for services arise when screening drug prescriptions, hospitals dont implement applicable standard operating procedures, limited human resources, inadequate facilities and infrastructure.

Keywords : Waiting Time Indicator, Hospital Pharmacy Installation, Prescription Services, Hospital Minimum Service Standards.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standar kualitas layanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan mendasar dalam pelayanan kesehatan bagi pasien. Pelayanan kesehatan harus diberikan oleh tenaga ahli kesehatan dengan mutu yang terjamin bagi seluruh pasien (Pohan, 2007). Masalah yang banyak dijumpai pada lingkungan masyarakat adalah peningkatan mutu pada kualitas pelayanan kesehatan bahwa semakin tinggi kondisi kesenjangan sosial dan ekonomi masyarakat akan berdampak pada pola pikir yang kritis (Mauludin, 2004).

Tolak ukur mutu pelayanan kesehatan pada pasien meliputi 2 karakteristik komponen sistem mutu yaitu *output* dan *input*. Suatu pelayanan kesehatan dinyatakan bermutu jika berorientasi pelanggan (*customer oriented*) dan tersedia (*available*) serta mudah dikelola (*controllable*) sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang terpenuhi (Al-assaf, 2009).

Rumah sakit adalah tempat sarana prasarana bagi tenaga kesehatan untuk mendorong adanya pelayanan kesehatan untuk umum yang memegang peran penting pada pengembangan standar mutu kualitas kesehatan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit ialah pelayanan paripurna. Sesuatu yang telah ditentukan secara mendasar tentang kualitas pelayanan yang didapatkan masing-masing masyarakat dan dijadikan suatu nilai standar pelayanan minimal untuk dibagikan dari badan layanan umum ke umum disebut SPM (Standar Pelayanan Minimal) (Kepmenkes, 2008).

Pada sarana kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sesuai Standar Pelayanan Minimal (SDM) Farmasi. Layanan kesehatan yang memiliki mutu yang tinggi dapat ditunjang dengan salah satu kegiatan yaitu pelayanan kefarmasian. Keputusan MenKes RI No. 72 tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian yang menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian harus menanggung segala apapun yang berhubungan pada ketersediaan farmasi yang bertujuan untuk memperoleh hasil yang maksimum agar memperoleh peningkatan kualitas hidup pasien dan

menjamin keterikatan hukum tenaga kesehatan dan pasien dari penggunaan obat yang tidak efektif (Kemenkes RI, 2016).

Suatu parameter waktu tunggu pelayanan farmasi termasuk dalam SPM (Standar Pelayanan Minimal). Batas mulai pasien memberikan resep hingga memperoleh obat ialah waktu tunggu. Waktu tunggu di bagi menjadi dua bagian adalah layanan resep obat racikan yaitu dimulainya batas durasi pasien memberikan resep hingga mendapat obat racikan dan pelayanan resep obat racikan yaitu dimulainya batas durasi pasien memberikan resep hingga memperoleh obat jadi (Maftuhah dan Susilo, 2016).

Pelayanan kefarmasian dinilai baik apabila waktu tunggu dimulai pasien memberikan resep hingga menerima obat dan mendapat informasi penggunaan obat yang benar berdasarkan waktu memulai pelayanan kefarmasian dengan prosedur yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011). Instalasi farmasi rumah sakit menerapkan standar minimal pelayanan farmasi tentang tenggat waktu pelayanan resep obat racikan sampai pasien penerimaan obat adalah 60 menit dan ≤ 30 menit waktu yang digunakan untuk pasien waktu menerima resep hingga mendapatkan obat jadi serta edukasi (Menkes RI, 2008).

Kepuasan merupakan kondisi seseorang merasakan senang atau kecewa terhadap hasil yang telah diterima dimana keinginan dan harapan terpenuhi (Gerson, 2004). Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan adanya mutu pelayanan yang baik dan salah satu tolak ukur pelayanan yang bermutu. Penilaian pasien diukur dengan tingkat perasaan setelah menimbang hasil kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapan yang diinginkan disebut kepuasan pasien (Kotler, 2007).

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan Esti *et al* (2015) menyatakan bahwa “hal utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu”. Dampak buruk dari waktu tunggu yang lama pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dan apabila waktu tunggu yang lama menimbulkan pasien yang kurang nyaman akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Wijono, 1999).

Tenaga kefarmasian dituntut agar memiliki disiplin tinggi dalam pelayanan yang cepat dan tepat, hal ini dikarenakan banyaknya resep yang harus dilayani

setiap harinya. Terkadang pasien yang tidak ingin menunggu lama dalam menerima obat dan membuat pasien memiliki gagasan untuk mengambil obat di keesokan harinya. Hal ini menyebabkan adanya permasalahan yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kefarmasian. Perlu dilakukan penelitian untuk memahami berapa durasi waktu tunggu dalam menyelesaikan permintaan tertulis dari dokter antara sediaan obat jadi dan racikan.

Hasil penelitian pelayanan kefarmasian sebelumnya yang dilakukan oleh :

1. Erviani *et al* (2020) dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika” diperoleh hasil dimensi waktu tunggu pelayanan resep pada data yang diambil sebanyak 384 resep pasien rawat jalan yang terdiri dari 346 non racikan dan 38 resep racikan dengan rata-rata penyelesaian resep non racikan tenggat waktu 18,7 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 30,9 menit sehingga memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.
2. Hidayah *et al* (2016) dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga” memperoleh hasil dimensi pelayanan resep bagi resep obat jadi dengan tenggat waktu 5,70 menit dan obat racikan dengan tenggat waktu 9,18 menit sehingga sudah masuk dalam rentang waktu pelayanan resep yang sesuai dengan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
3. Handi *et al* (2018) dengan judul “Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh Tahun 2016” memperoleh hasil tidak adanya kesalahan dalam penyerahan obat sebesar 100% dan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan dan obat jadi sehingga memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal. Persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium sebesar 99% dan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sebesar 94,88%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat sebagian rumah sakit yang belum memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Minimum

(SDM) Farmasi di IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit). Oleh sebab itu, diperlukan penelitian Kembali mengenai “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit?
3. Apa yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

Pada penelitian evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit bertujuan untuk mengetahui :

1. Lama waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non-racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit melalui studi literatur.
2. Ketepatan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sesuai dengan aturan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit melalui studi literatur.
3. Penyebab ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit melalui studi literatur.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilaksanakan penelitian evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit sebagai berikut :

1. Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan pengetahuan untuk penelitian mengenai tata laksana Standar Minimal Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit dan dapat memberikan gambaran tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi pada golongan lama waktu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit

2. Peneliti lain

Sebagai petunjuk kajian dan bahan pustaka untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama serta dapat dijadikan tambahan referensi atau sebagai bahan perbandingan dalam penelitian selanjutnya.