

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI
Prof. Dr. SOEHARSO SURAKARTA TAHUN 2022**



Oleh :

**Helma Aulia Mumpuni
25195694A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI
Prof. Dr. SOEHARSO SURAKARTA TAHUN 2022**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat sarjana farmasi (S. Farm)
Program studi S1-Farmasi pada fakultas farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Helma Aulia Mumpuni
25195694A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI Prof. Dr.
SOEIHARSO SURAKARTA TAHUN 2022**

Oleh :
**Helma Aulia Mumpuni
25195694A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 14 Desember 2022

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



Dekan,

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

Pembimbing Utama

Dr. apt. Tri Wijayanti, S. Farm., M.P.H

Pembimbing Pendamping

apt. Jamilah Sarimanah, M.Si

Penguji :

1. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si
2. Drs. apt. Partana Boedirahajda, S.H., M.P.H
3. Dra. apt. Pudiastuti RSP, M.M
4. Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H

1.....

2.....

3.....

4.....

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.” (QS. Al – Baqarah ayat 286)

“Bersabarlah, sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar.” (QS. Al – Anfaal ayat 46)

“Barang siapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.” (HR. Muslim)

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tuaku, kedua kakakku, dan orang terdekat yang menyayangiku dan selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
2. Seluruh keluargaku dan teman – temanku yang senantiasa mendukungku.

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Helma Aulia Mumpuni

NIM : 25195694A

Jurusan : S1 Farmasi

Fakultas : Farmasi

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan
Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof.
Dr. Soeharso Surakarta Tahun 2022

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Surakarta, 12 Desember 2022

Penyusun



Helma Aulia Mumpuni

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji dan syukur patut penulis sanjungkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan ridho-Nya yang tiada batas sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI Prof. Dr. SOEHARSO SURAKARTA TAHUN 2022”** ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S. Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Selesaiannya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A Oetari, S.U., M.M., M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, S.Farm., M.Sc selaku Kepala Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H selaku Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. apt. Jamilah Sarimanah, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si; Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., M.P.H; Dra. apt. Pudiastuti RSP, M.M; dan Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H. selaku tim penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

7. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran berharga.
8. Direktur RS Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta dan Staff Diklat RS Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta yang telah memberikan izin melakukan penelitian serta menerima penulis dengan baik.
9. Ibu Kepala Instalasi Farmasi serta karyawan dan Apoteker depo umum rawat jalan RS Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta yang telah membantu selama melakukan penelitian dan pengambilan data.
10. Kedua orang tuaku, serta kedua kakakku yang ku cintai terimakasih telah memberikan dukungan, doa, dan semangat baik secara materi, moral dan spiritual kepada penulis selama perkuliahan, serta penyusunan skripsi hingga selesai studi S1 Farmasi.
11. Kepada Irvanda Nursetya Utama yang sudah senantiasa membantu dan memberikan semangat, doa, dan selalu bersedia direpotkan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
12. Keluarga Irvanda terimakasih telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
13. Teman – temanku Sari, Devi, Zulinda, Zora, Dewi, Aldi, Juan, Delvin, Ichsan, dan Yodi yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini yang jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang farmasi.

Surakarta, 12 Desember 2022

Helma Aulia Mumpuni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Rumah Sakit.....	6
1. Pengertian rumah sakit.....	6
2. Tugas rumah sakit.....	6
3. Fungsi rumah sakit.....	6
4. Klasifikasi rumah sakit	7
4.1 Berdasarkan jenis pelayanan.....	7
4.2 Berdasarkan manajemen	7
4.3. Klasifikasi rumah sakit secara umum	8
4.4. Klasifikasi rumah sakit secara khusus	8
5. Formularium rumah sakit.....	9

6.	Jenis pelayanan di rumah sakit	9
B.	Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	10
1.	Definisi instalasi farmasi rumah sakit.....	10
2.	Tugas instalasi farmasi rumah sakit.....	10
3.	Fungsi instalasi farmasi rumah sakit.....	11
3.1.	Pengelolaan produk farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	11
3.2.	Pelayanan farmasi klinis	12
4.	Standar pelayanan kefarmasian	13
5.	Mutu pelayanan farmasi.....	13
6.	Standar pelayanan resep.....	13
C.	Standar Pelayanan Minimal	14
1.	Kesesuaian penulisan resep terhadap formularium	14
2.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	15
3.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	16
4.	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.....	17
5.	Kepuasan pelanggan	17
5.1.	Uji validitas.....	18
5.2.	Uji reliabilitas	18
D.	Profil Rumah Sakit.....	19
E.	Kerangka Penelitian	20
F.	Landasan Teori.....	20
G.	Keterangan Empirik	22
 BAB III METODE PENELITIAN.....		24
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	24
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
C.	Populasi dan Sampel	24
1.	Populasi.....	24
2.	Sampel	24
D.	Teknik Sampling.....	25
E.	Subjek Penelitian	25
1.	Kriteria inklusi	25
2.	Kriteria eksklusi	26
F.	Variabel Penelitian.....	26
1.	Identifikasi variabel utama.....	26
2.	Klasifikasi variabel utama	26
2.1.	Variabel bebas.....	26
2.2.	Variabel terikat.	26
3.	Definisi operasional variabel utama	27
G.	Data Penelitian	28
1.	Data primer	28

2.	Data sekunder	28
H.	Alat dan Bahan.....	28
I.	Analisis Data.....	28
1.	Kesesuaian penulisan resep terhadap formularium	29
2.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	29
3.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	29
4.	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.....	30
5.	Kepuasan pasien	30
J.	Alur Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Karakteristik Responden.....	33
B.	Analisis Data Berdasarkan Formularium.....	36
1.	Kesesuaian penulisan resep terhadap formularium	37
2.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	38
3.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	39
4.	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat.....	40
5.	Kepuasan pelanggan	41
5.1	Uji validitas.....	41
5.2	Uji reliabilitas	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
A.	Kesimpulan	51
B.	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka penelitian.....	20
2. Alur penelitian.....	32

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Kesesuaian penulisan resep dengan formularium	15
2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi	16
3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	16
4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	17
5. Kepuasan pelanggan	18
6. Nilai skala Alpha Cronbach's.....	19
7. Range skor tingkat kepuasan pasien.....	31
8. Karakteristik responden yang mengunjungi instalasi farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	34
9. Jumlah kesesuaian penulisan resep terhadap formularium rumah sakit	38
10. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	39
11. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat racikan	39
12. Jumlah kejadian kesalahan pemberian obat.....	40
13. Rekapitulasi hasil pengujian validitas	42
14. Rekapitulasi hasil pengujian reliabilitas	43
15. Indikator tangibles atau nyata.....	44
16. Indikator empathy atau empati	45
17. Indikator reliability atau keandalan	47
18. Indikator responsiveness atau ketanggapan	48
19. Indikator assurance atau kepastian	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lembar Penjelasan Tentang Kuesioner	58
2. Lembar Permohonan Menjadi Responden	59
3. Informed Consent	60
4. Surat Kelayakan Etik	61
5. Surat Izin Penelitian Skripsi	62
6. Surat Izin Diterima Penelitian	63
7. Pernyataan Kesanggupan Menyimpan Rahasia Resep Pasien	64
8. Kuesioner Pasien	65
9. Lembar Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi	67
10. Data Perhitungan Waktu Tunggu Obat Jadi	75
11. Lembar Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan	76
12. Data Perhitungan Waktu Tunggu Obat Racikan	79
13. Data Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	80
14. Data Perhitungan Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Dalam Memberikan Obat	88
15. Data Kesesuaian Penulisan Resep Dengan Formularium	89
16. Data Kepuasan Pelanggan	95
17. Data Perhitungan Persentase Kepuasan Pelanggan	99
18. Cover Formularium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	101
19. Isi Formularium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	102

20. Contoh Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	103
21. Contoh Resi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	104
22. Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	105
23. Gedung Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	106
24. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	107
25. Ruang Tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	108
26. Tempat Parkir di Gedung Rawat Jalan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta	109
27. Teks Wawancara	110

DAFTAR SINGKATAN

Dr	: Doktor
EPO	: Evaluasi Penggunaan Obat
IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Jl	: Jalan
KEPMENKES	: Keputusan Menteri Kesehatan
KIE	: Komunikasi, Informasi dan Edukasi
LOP	: Lembaga Orthopedi dan Protease
Maks	: Maksimal
MENKES RI	: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
No	: Nomor
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
Persero	: Perseroan Terbatas
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PKRS	: Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit
Prof	: Profesor
RC	: <i>Rehabilitation Centrum</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
S	: Sesuai
SPM	: Standar Pelayanan Minimum
T	: Terdapat
TS	: Tidak Sesuai
TT	: Tidak Terdapat
VIP	: <i>Very Important Person</i>

ABSTRAK

MUMPUNI, H. A., 2022, ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI Prof. Dr. SOEHARSO SURAKARTA TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. Dibimbing oleh Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H. dan apt. Jamilah Sarimanah, M.Si.

Instalasi Farmasi merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan semua kegiatan dibidang farmasi rumah sakit. Suatu rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu resep racikan dan non-racikan terhadap SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta.

Penelitian ini merupakan observasi non-eksperimental menggunakan desain penelitian studi survey. Fokus penelitian ini mengkaji penulisan resep sesuai formularium, waktu tunggu obat jadi, waktu tunggu obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dengan cara *cross sectional* yaitu mengambil data satu kali diwaktu itu secara langsung.

Hasil penelitian diperoleh penulisan resep telah sesuai dengan formularium rumah sakit dan rutin diperbarui setiap satu tahun sekali, rata – rata waktu tunggu obat jadi yaitu 19 menit, rata – rata waktu tunggu obat racikan yaitu 35 menit, persentase tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat 100 %, dan kepuasan pelanggan sebesar 97,94 %. Hal tersebut telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008.

Kata kunci : standar pelayanan minimal, waktu tunggu, obat jadi, obat racikan.

ABSTRACT

MUMPUNI, H. A., 2022, ANALYSIS OF OUTPATIENT QUALITY SERVICE AT PHARMACY INSTALLATION OF ORTHOPEDIC HOSPITAL Prof. Dr. SOEHARSO SURAKARTA YEAR 2022, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. Was guided by Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H. and apt. Jamilah Sarimanah, M.Si.

The Pharmacy Installation is the part that has the responsibility in carrying out all activities in the field of hospital pharmacy. A hospital is expected to be able to provide health services to the community according to the Hospital Minimum Service Standards (SPM). The purpose of this study was to evaluate the suitability of the waiting time for compounded and non-concocted prescriptions to SPM in the Pharmacy Installation of the Orthopedic Hospital Prof. Dr. Soeharso Surakarta.

This research is a non-experimental observation using a survey study research design. The focus of this study was to examine prescription writing according to the formulary, waiting time for finished drugs, waiting time for compounded drugs, the absence of errors in drug administration, and customer satisfaction. Collecting data in a cross-sectional way, namely taking data once at that time directly.

The results of the study obtained that prescription writing was in accordance with the hospital formulary and was routinely updated once a year, the average waiting time for finished drugs was 19 minutes, the average waiting time for concocted drugs was 35 minutes, the percentage of the absence of errors in drug administration was 100 %, and customer satisfaction is 97,94%. This is in accordance with the Minimum Service Standards for the Ministry of Health of the Republic of Indonesia in 2008.

Keywords: minimum service standards, waiting time, finished drugs, compound drugs.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2021 adalah kelompok penyedia kesehatan yang menawarkan penawaran kesehatan seluruh karakter yang menawarkan penawaran rawat inap, rawat jalan, dan darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah layanan kesehatan yang melingkupi peningkatan, pencegahan, penyembuhan, serta pemulihan. Kualitas pelayanan menurut Mongkaren (2013) adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati konsumen, dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal. Suatu rumah sakit agar dapat menjalankan tugasnya secara paripurna harus mampu memberi pelayanan terapi dan membantu memulihkan kesehatan masyarakat sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 adalah regulasi mengenai macam beserta kualitas layanan esensial, merupakan urusan wajib pemerintah yang setidaknya menjadi hak warga negara. SPM ini dipakai untuk panduan rumah sakit dalam memberi layanan kesehatan kepada masyarakat, yang dibedakan berdasarkan jenis pelayanan. Ada 21 jenis layanan yang harus disediakan dalam sarana rumah sakit, diantaranya yaitu layanan kefarmasian.

Pemberian layanan terhadap pasien, diharapkan mampu mencukupi pelayanan minimal dibidang kefarmasian yang sudah ditentukan. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah suatu aktivitas di rumah sakit untuk menjunjung tercapainya layanan kesehatan yang bernilai. Perihal ini dijelaskan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit yang menyatakan bahwa, layanan kefarmasian memberikan pelayanan yang berhubungan dengan sediaan farmasi secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, termasuk obat-obatan, bahan obat, obat tradisional, kosmetika, dan lain-lain, dengan tujuan untuk mencapai efek tertentu dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit meliputi standar untuk mengelola sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai. Instalasi farmasi merupakan unit penyelenggara suatu

fungsi yang bertanggung jawab menyelenggarakan sepenuhnya aksi dari layanan farmasi di rumah sakit.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, indikator dan standar untuk layanan farmasi rumah sakit antara lain waktu tunggu dalam melayani obat jadi ≤ 30 menit, waktu tunggu sedia racikan obat ≤ 60 menit, tidak terjadi kesalahan dalam memberi obat = 100%, kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, penulisan resep sesuai formularium = 100%. Ada dua jenis waktu tunggu dalam melayani resep, yaitu waktu tunggu layanan resep obat non racikan dan waktu tunggu layanan resep obat racikan. Waktu tunggu dalam melayani obat non racikan, adalah selang waktu sejak yang bersangkutan memberikan resep hingga menerima obat lengkap. Waktu tunggu dalam melayani obat racikan, adalah selang waktu sejak yang bersangkutan memberikan resep hingga menerima obat racikan (Kepmenkes, 2008).

Hasil dari beberapa penelitian diketahui belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku. Penelitian pada tahun 2018 di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus menunjukkan bahwa rata - rata waktu tunggu pelayanan resep racikan yaitu 95 menit 32 detik dan rata - rata waktu pelayanan resep non racikan yaitu 36 menit 33 detik sehingga tercatat belum memenuhi kriteria SPM yang sudah ditentukan (Permana, 2018). Penelitian pada tahun 2017 di Instalasi Farmasi Islam Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa rata - rata waktu tunggu pelayanan resep racikan yaitu 46 menit 54 detik dan rata - rata waktu tunggu resep non racikan yaitu 48 menit 9 detik, maka dilihat dari hal tersebut rata - rata waktu tunggu pelayanan resep racikan telah sesuai dengan SPM akan tetapi rata - rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di depo farmasi rawat jalan rumah sakit tersebut belum sesuai kriteria SPM yang ditetapkan (Purwandari *et al.*, 2017).

Menurut Nurjanah, *et al.* (2016) waktu melayani resep obat non racikan lebih cepat daripada waktu melayani obat resep racikan dikarenakan layanan obat non racikan tidak lagi melalui proses peracikan. Waktu tunggu layanan obat berdampak pada kepuasan pasien karena lamanya waktu tunggu dapat menyebabkan ketidakpuasan. Resep dengan pelayanan jangka panjang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan lamanya waktu tunggu pelayanan. Mempercepat waktu tunggu pelayanan resep mengakibatkan bertumbuhnya nilai kepuasan (Nurjanah *et al.*, 2016). Pasien yang

mendapati waktu tunggu lama pada akhirnya menimbulkan antrian dan terlihat sangat ramai, kemudian pasien terlihat bosan dan gelisah (Laeliah dan Subekti, 2017).

Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso adalah rumah sakit spesialis Orthopedi tipe A yang berlokasi di Jl. Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta, Jawa Tengah. Prof. Dr. R. Soeharso merupakan perintis dan direktur pertama (1945-1971). Asal usul berdirinya tak lepas dalam riwayat *Centrum Rehabilitation* (RC) sebagai andil dalam pengabdian RC yang dipimpin oleh Prof. Dr. R. Soeharso. Lembaga Orthoedi dan Prothease (LOP) kemudian berkembang menjadi Rumah Sakit Ortopedi dan Prothese dan kemudian berubah sebagai Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta (Ortopedi, 2022). Rumah Sakit Ortopedi Surakarta menjadi rujukan nasional dan pendidikan dalam bidang ortopedi, traumatologi, serta rehabilitasi medis. Fasilitas unggulan yang dimiliki oleh rumah sakit ini antara lain yaitu spesialis tulang belakang, spesialis rekonstruksi, spesialis anak, spesialis onkologi, spesialis bedah mikro dan ekstremitas atas, bedah 24 jam. Rumah sakit ini menyediakan berbagai jenis pasien rawat inap, yang terbagi menjadi level VIP, level I, level II, level III, bangsal ICU dan level lainnya dengan fasilitas yang lengkap (Ira, 2021).

Hasil yang diperoleh dari penelitian Sasongko *et al.* (2014) di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta di dapatkan hasil bahwa tidak semua obat dikelola secara efektif pada tahap peredaran dan penggunaan, dan indikator ketidakefektifannya adalah persentase kesesuaian jumlah obat dan kartu persediaan sebesar 99,33%, dan terdapat persediaan yang tidak mencukupi sebesar 3,33%. Resep obat dengan nama generik tetap senilai 70,18% dan 95,76% untuk obat yang diresepkan oleh rumah sakit, sedangkan dari hasil studi kasus penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Arsandrie (2020) pertimbangan ruang dan kapasitas pengguna menjadi alasan utama ketidaknyamanan ruang tunggu. Pasien dengan kondisi fisik dan mental yang berbeda, di ruangan yang sama, dalam aktivitas yang sama, bercampur dan menunggu menjadikan suatu indikator tingkat kejenuhannya sangat tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui belum adanya penelitian tentang waktu tunggu serta kepuasan pelanggan dalam melayani resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta sampai saat ini, sehingga untuk mengetahui waktu

tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan serta kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta diperlukannya penelitian lebih lanjut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan bisa dirumuskan menjadi :

1. Apakah penggunaan formularium di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi ?
2. Apakah kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi ?
3. Apakah kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi ?
4. Apakah persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat pada pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi ?
5. Apakah persentase tingkat kepuasan pelanggan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kesesuaian penulisan resep terhadap formularium di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi.
2. Mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi.

3. Mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi.
4. Mengetahui kesesuaian persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat pada pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi.
5. Mengetahui kesesuaian persentase tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta 2022 dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Rumah sakit : mengetahui apakah Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal dalam bidang farmasi.
2. Tenaga kesehatan dibidang farmasi : memberikan gambaran waktu tunggu pelayanan resep sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen farmasi di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta untuk memberikan pelayanan resep yang lebih baik lagi kepada pasien.
3. Masyarakat : menjadi informasi ilmiah maupun referensi lanjutan bagi peneliti lain dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan.
4. Peneliti : menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang berlaku.