

**STUDI DESKRIPTIF WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI DEPO  
FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA  
MAGELANG PERIODE JANUARI – MARET 2019**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**oleh:  
Haris Kintoko  
RPL02180039B**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**



**HALAMAN JUDUL**

**STUDI DESKRIPTIF WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI DEPO  
FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR  
KOTA MAGELANG PERIODE JANUARI – MARET 2019**

*KARYA TULIS ILMIAH*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Ahli Madya Farmasi  
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh:**

**Haris Kintoko  
RPL02180039B**

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

## **PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

Berjudul

### **STUDI DESKRIPTIF WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE JANUARI – MARET 2019**

Oleh:  
Haris Kintoko  
RPL02180039B

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

Pembimbing,



Sri Rejeki H., M.Farm., Apt.



Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

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

Penguji :

1. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt.

1. ....

2. Dr. Ana Indrayati, M.Si.

2. ....

3. Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt.

3. ....

## HALAMAN MOTTO

*“Dan minta tolonglah (pada Allah) dengan sabar dan shalat! Keduanya itu berat, kecuali bagi orang yang khusus’. Yaitu orang yang yakin akan bertemu dengan Tuhannya dan yakin akan kembali pada Tuhannya” (QS. Al Baqarah 45-46)*

*“Sumbangsihku Tak Berharga, Namun Keikhlasanku Nyata”<sup>1</sup>*

*“Siapapun yang bergosip padamu, akan bergosip tentang dirimu”<sup>2</sup>*

*“Sebaik-baik manusia ialah manusia yang bermanfaat bagi orang lain”<sup>3</sup>*

*“Hidup Mulia dan Mati Husnul Khotimah”<sup>4</sup>*

*“Yen Wani Ojo Wedi-wedi, Yen Wedi Ojo Wani-wani”*

---

1

Semboyan Perguruan Pencak Silat Beladiri Tangan Kosong (Betako) Merpati Putih (MP).

2

Berasal dari Pepatah Spanyol yang dikutip dalam email yang dikirimkan oleh Anne Hira kepada penulis.

3

Hadis Hasan, menurut Imam As Suyuti dan As Syaikh Nashrudin Al Bani.

4

Terinspirasi dari semboyan *“Hidup Mulia atau Mati Syahid”* yang sering didengungkan oleh kaum pergerakan Islam Kanan Yogyakarta (KAMMI, HTI, PKS, FUI dan lainnya) di tahun 2003.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh suatu gelar di Perguruan Tinggi manapun 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 hasil penelitian atau karya orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Magelang, 24 Juli 2019



Haris Kintoko

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Studi Deskriptif Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang Periode Januari – Maret 2019”. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (Amd. Farm) pada Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu bersama ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. 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. Ibu Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt selaku pembimbing akademik
4. Bapak Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta

6. Dr. Sri Harso, Sp.S., M.Kes selaku direktur RSUD Tidar Kota Magelang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang
7. Teman-teman Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang telah memberikan doa dan dukungannya
8. Istri dan anak saya tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan membantu dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
9. Teman-teman RPL DIII Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberikan dukungan dan semangat

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Magelang, 24 Juli 2019



Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit .....	6
1. Definisi .....	6
2. Tugas dan Fungsi .....	6
3. Tujuan .....	7
4. Klasifikasi .....	7
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	8
1. Definisi .....	8
2. Pelayanan.....	9
3. Tugas dan Fungsi .....	9
C. Resep.....	10
1. Definisi .....	10
2. Pelayanan.....	11
D. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	13
E. Evaluasi Dan Mutu Pelayanan Farmasi Rumah Sakit .....	15
1. Indikator Evaluasi Mutu Pelayanan.....	15
2. Evaluasi .....	16
3. Unsur-Unsur Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan .....	16

F. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang .....	17
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN .....	19
A. Rancangan Penelitian .....	19
B. Obyek dan Lokasi Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Metode Pengumpulan Data .....	21
E. Variabel Penelitian .....	22
F. Definisi Operasional Variabel Utama .....	23
G. Instrumen Penelitian .....	24
H. Analisis Data.....	25
I. Skema Jalannya Penelitian.....	26
BAB IV .....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	27
A. Jumlah Sampel Resep Pasien Rawat Jalan Racikan dan Non-Racikan.....	28
B. Analisis Deskriptif Sampel Resep Pasien Rawat Jalan Non-Racikan .....	30
C. Analisis Deskriptif Sampel Resep Pasien Rawat Jalan Racikan .....	34
D. Rata-Rata Kecepatan Pelayanan Resep Racikan Dan Non-Racikan.....	38
E. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	41
BAB V .....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	48
1. Bagi Rumah Sakit.....	48
2. Bagi penelitian.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Skema Jalannya Penelitian .....	26
Gambar 2. Perbandingan Jumlah Resep Racikan dan Non-Racikan .....	29
Gambar 3. Frekuensi Waktu Tunggu Resep Non Racikan.....	32
Gambar 4. Frekuensi Waktu Tunggu Resep Racikan.....	35
Gambar 5. Rata-rata Waktu Tunggu Sampel Resep Non Racikan dan Racikan ....	38

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit .....	16
Tabel 2. Jumlah Resep Racikan dan Non-Racikan Periode Januari - Maret 2019.	28
Tabel 3. Hasil Data Statistik Waktu Tunggu Sampel Resep Non Racikan.....	30
Tabel 4. Hasil Data Frekuensi Waktu Tunggu Sampel Resep Non Racikan.....	32
Tabel 5. Hasil Data Statistik Waktu Tunggu Sampel Resep Racikan.....	34
Tabel 6. Hasil Data Frekuensi Waktu Tunggu Sampel Resep Non Racikan.....	36
Tabel 7. Kecepatan Pelayanan Resep Rawat Jalan Racikan dan Non-Racikan .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Lembar Pengumpulan Data Sampel Resep Non Racikan .....	52
Lampiran 2 : Lembar Pengumpulan Data Sampel Resep Racikan .....	63
Lampiran 3 : Perhitungan Prosentase Jumlah Resep Obat Jadi dan Racikan .....	71
Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Survey/ Riset Bakesbangpol Linmas.....	72
Lampiran 5 : Surat Ijin Riset RSUD TIDAR KOTA MAGELANG.....	73
Lampiran 6 : Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 .....	74

## INTISARI

**KINTOKO, H., 2019, STUDI DESKRIPTIF WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE JANUARI-MARET 2019, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Peningkatan jumlah pelanggan rumah sakit pada era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan suatu tantangan bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/IX/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui capaian standar mutu pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh regulasi tersebut. Berdasarkan hal ini, penulis melaksanakan penelitian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Periode Januari-Maret 2019.

Penelitian ini dilakukan dengan observasi desain alur pelayanan, penentuan populasi dan pengambilan jumlah sampel resep secara acak waktu menurut rumus Slovin. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan program SPSS versi 24. Analisis yang digunakan adalah analisis Deskriptif Statistics. Menurut regulasi yang berlaku, indikator mutu waktu tunggu pelayanan resep non racikan  $\leq 30$  menit dan resep racikan  $\leq 60$  menit.

Hasil analisa deskriptif menunjukkan distribusi data tidak normal karena variasi data yang sangat banyak. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 23,24 menit sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan 44,83 menit. Berdasarkan data tersebut, waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan telah mencapai standar mutu pelayanan minimal rumah sakit.

Kata Kunci : waktu tunggu resep, mutu pelayanan

## **ABSTRACT**

**KINTOKO, H., 2019, DESCRIPTIVE STUDY ABOUT THE WAITING TIME OF OUTPATIENT RECEIPT SERVICES IN THE DEPO OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION IN TIDAR HOSPITAL-MAGELANG CITY IN PERIOD JANUARY-MARCH 2019, SCIENTIFIC PAPERS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA**

The increasing of hospital consumers at the National Health Security (JKN) era is a challenge for the hospitals to increase their services. The waiting time of receipt services becomes an indicator of hospital services quality that has been stipulated by the government. It is stated in the Ministry of Health Decision No. 129/MENKES/SK/IX/2008 about Minimum Services Standard of Hospital. The purpose of this research is finding out about the achievements of that standard, and the writer was researching in the Depo of Pharmaceutical Installation in Tidar Hospital Magelang City in the period January-March 2019.

This research conducted by observing the design of services process, picking the population, and calculate the respondents randomly (time) according to Slovin formula. Subsequently, it was analyzed by SPSS program version 24, in which using the descriptive-statical analyzes. Following the rule, the average waiting time of the drug receipt was  $\leq 30$  minutes, and the concoction receipt was  $\leq 60$  minutes.

The result of descriptive analyses shows that the data distribution was not normal because data variation was so many. The average waiting time of drug receipt becomes 23.24 minutes, while the average waiting time of concoction receipt becomes 44.83 minutes. Regarding this data, the waiting time of outpatient receipt services achieved the quality services standard of hospital.

keyword: waiting time of receipt, quality of service





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada Era JKN ini kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan (Sampurno, 2015). Hal ini menjadikan penyedia jasa layanan kesehatan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan konsumen, tidak hanya yang bersifat penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*), *promotif*, serta pelayanan secara cepat dan tepat (Bagus, 2016).

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang terdiri dari berbagai unit/instalasi pelayanan penunjang. Salah satu unit pelayanan penunjang adalah instalasi farmasi rumah sakit. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit 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. Pelayanan yang diberikan instalasi farmasi rumah sakit secara langsung kepada pasien diantaranya pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit tersebut (Siregar & Amalia, 2004).

Instalasi farmasi rawat jalan merupakan salah satu tempat pelayanan kefarmasian yang berhubungan langsung dengan pasien di rumah sakit terutama pada pelayanan resep rawat jalan sehingga tenaga kerja kefarmasian harus mengutamakan kualitas pelayanan. Salah satu kualitas atau mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan adalah waktu tunggu obat atau waktu tunggu pelayanan resep. Sebuah penelitian oleh Mulia tahun 2011 (dikutip dalam Hartono, 2013) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi mutu pelayanan dimana waktu tunggu termasuk ke dalam salah satu dimensi tersebut yaitu *responsiveness* (ketanggapan) yang dituntut memberikan pelayanan yang cepat. Waktu tunggu pelayanan dihitung dari pasien menyerahkan resep sampai pasien mendapatkan obat sesuai resep beserta dengan pemberian informasi obat atau KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian. Pelayanan resep obat yang lama akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dan dirugikan karena waktu pelayanan yang lama. Hal ini akan berdampak pada penurunan minat pasien untuk membeli obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) RSUD Tidar Kota Magelang. Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pasien adalah pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Wijono (2008) berpendapat bahwa beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas kefarmasian terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur

perjanjian, waktu tunggu pelayanan (periksa kesehatan maupun pengambilan obat), fasilitas umum di rumah sakit, serta hasil dan perawatan terapi yang diterima.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit memberikan pengertian tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Dimensi mutu waktu tunggu pelayanan obat meliputi efektifitas, kesinambungan pelayanan, dan efisiensi. Tujuannya adalah tergambaranya kecepatan pelayanan farmasi. Indikator yang digunakan adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan. Standar yang digunakan untuk pelayanan obat jadi  $\leq 30$  menit sedangkan pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit.

Di RSUD Tidar Kota Magelang, masih dijumpai beberapa pasien yang mengeluh terhadap lamanya waktu tunggu, sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut. Pengukuran waktu tunggu merupakan hal yang harus dilakukan setiap periode karena menyangkut standar pelayanan minimal yang harus terpenuhi. Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang Periode Januari - Maret 2018”.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut di atas, maka penulis merumuskan berbagai permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang dilihat dari parameter waktu tunggu?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang telah memenuhi standar dari Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit?

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui bagaimana waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang telah memenuhi standar dari Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan disiplin ilmu farmasi khususnya pada penelitian gambaran kecepatan pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

## **2. Manfaat Praktis**

### **2.1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis tentang gambaran kecepatan pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

### **2.2. Bagi Akademik**

Sebagai bahan tambahan keustakaan, khususnya di bidang pelayanan kefarmasian Rumah Sakit dan juga sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut.

### **2.3. Bagi RSUD Tidar Kota Magelang**

Memberikan informasi atau masukan kepada Direktur RSUD Tidar Kota Magelang berkaitan dengan kecepatan pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang sebagai bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

