

**STUDI LITERATUR LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**



oleh :

Octy Putri Permatasari

20171306B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**STUDI LITERATUR LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**

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 :

**Octy Putri Permatasari
20171306B**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
berjudul :

**STUDI LITERATUR LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**

oleh

Octy Putri Permatasari

20171306B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal :

Pembimbing,

Lukito Mindi Cahyo, S.KG., MPH. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Penguji :

1. Dr. apt. Samuel Budi H., M.Si	1.
2. apt. Meta Kartika U., S.Farm., M.Sc	2.
3. Lukito Mindi Cahyo, S.KG., MPH.	3.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak ada terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di suatu Perguruan Tinggi dan menurut pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dapat disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 8 Agustus 2020



Octy Putri Permatasari



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Setia Budi, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Octy Putri Permatasari
NIM : 20171306B
Fakultas/Jurusan : Fakultas Farmasi / Jurusan D III Farmasi
E-mail address : octyputri96@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Setia Budi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

KTI Skripsi Tesis PKPA PKL/KKL

yang berjudul *):

STUDI LITERATUR LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI

RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan Universitas Setia Budi berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain *):

secara fulltext

hanya sebatas cantuman bibliografi dan abstrak, karena

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Setia Budi, segala bentuk tuntutan yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Magetan
Pada tanggal : 26 Agustus 2020

Pembimbing I

(Lukito Mindi Cahyo, S.KG., MPH.)

Penulis

(Octy Putri Permatasari)

Dibuat rangkap 2, untuk penulis dan perpustakaan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “**Studi Literatur Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit**” ini dengan baik. Penyusunan karya tulis ilmiah ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini masih ada kekurangan-kekurangan, namun demikian penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa dukungan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Allah SWT dan junjungan nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Dr.Ir Djoni Tarigan MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi.
3. Prof.Dr.apt. R.A.Oetari,SU.,MM.,Sc selaku dekan Universitas Setia Budi.
4. Dr.apt. Gunawan Pamudji W., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Bapak Lukito Mindi Cahyo, S.KG., MPH selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan banyak saran, kepercayaan serta motivasi kepada penulis selama penyusunan karya tulis ilmiah.
6. Tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan demi sempurnanya karya tulis ini.

7. apt. Taufik Turahman, M.Farm selaku pembimbing akademik dan seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmunya selama 3 tahun ini.
8. Ibu, bapak, kakak dan adik serta seluruh keluarga peneliti atas segala doa, dukungan, bantuan dan perhatian yang tidak pernah berhenti diberikan kepada peneliti.
9. Sahabatku Nur Setiawan, Ayu, Indri, Siska, Fauzia, Gilta dan Mar'atus atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan kepada peneliti.
10. Teman – teman D-III Farmasi Agkatan 2017 yang telah sama-sama berjuang dan memberikan dukungan selama 3 tahun ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata, saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kita. Amin.

Surakarta, Juli 2020

Ocny Putri Permatasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit.....	5
1. Pengertian Rumah Sakit	5
2. Klasifikasi Rumah Sakit	5
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
4. Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	7
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
2. Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
3. Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
4. Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	10
C. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	10
1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi	10
2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan.....	11
D. Landasan Teori.....	12
E. Kerangka Konsep	14
F. Keterangan Empiris.....	15

BAB III METODE STUDI LITERATUR	16
A. Pencarian dan Seleksi Data	16
1. Pencarian Data	16
2. Seleksi Data	17
B. Kriteria Inklusi dan Eklusi	17
1. Kriteria Inklusi	17
2. Kriteria Eklusi	17
C. Alat dan Bahan	17
D. Variabel Penelitian	18
E. Definisi Operasional	18
F. Analisis Data	19
BAB IV	20
HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil dan Pembahasan Review Artikel	20
1. Waktu tunggu pelayanan resep racikan	20
2. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan	31
BAB V	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu tunggu pelayanan obat jadi	11
Tabel 2 Waktu tunggu pelayanan obat racikan	12
Tabel 3 Hasil studi literatur waktu tunggu pelayanan resep racikan	20
Tabel 4 Hasil studi literatur waktu tunggu pelayanan resep non racikan	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Jurnal.....	46
Lampiran 2 Hasil Penelitian Jurnal	52

INTISARI

PERMATASARI, O.P., 2020 STUDI LITERATUR LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Salah satu standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan resep. Banyaknya keluhan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep, maka penulis tertarik untuk melakukan studi literatur di berbagai rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep meliputi resep obat racikan dan resep obat non racikan . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Metode studi literatur yang digunakan adalah *systematic mapping study* dengan menggunakan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan. Menggunakan 10 studi pustaka dengan mengidentifikasi jurnal yang relevan dengan topik dan menilai kelayakan jurnal dengan kriteria yang ditetapkan.

Menurut Kepmenkes RI no.129 Tahun 2008 menyatakan bahwa standar waktu tunggu resep racikan 60 menit dan untuk resep non racikan/obat jadi 30 menit. Pada studi literatur ini di dapatkan hasil bahwa waktu tunggu pelayanan resep di beberapa rumah sakit masih belum sesuai dengan Kepmenkes RI no.129 Tahun 2008 tetapi ada juga rumah sakit yang sudah sesuai dengan standarnya. Faktor penyebab waktu tunggu yang lama yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, pasien dan *standard operating procedure* (SOP).

Kata kunci : standar pelayanan minimal, waktu tunggu, resep non racikan, resep racikan, instalasi farmasi rawat jalan.

ABSTRACT

PERMATASARI, O.P., 2020 LITERATURE STUDY OF TIME WAITING FOR RECEPTION SERVICES IN PHARMACY INSTALLATION OF HOSPITAL, SCIENTIFIC PAPER, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

One of the standards of pharmaceutical services in the hospital is the time wait for prescription service. Many patient complaints against waiting time Service, the authors are interested in conducting literary studies in various hospital. Recipe service waiting times include prescription medication and recipes Non-blend drugs. The purpose of this research is to know the conformity Recipe service waiting time in the hospital outpatient installation with Hospital's minimum service standards

The literary study method used is the systematic mapping study Using predefined stages. Using 10 Study of libraries by identifying journals relevant to the topic and Assess the feasibility of a journal with defined criteria.

According to Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008 states that the standard Recipe wait time is 60 minutes and for non-prescription/drug recipes 30 Minutes. In this literature study, get results that service waiting time Recipes in some hospitals still not in accordance with Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008. But there are also hospitals that are already in accordance with the standards. Factors causing long waiting time, namely human resources (HR), Facilities and infrastructure, patients and Standard operating procedure (SOP).

Keywords: minimal service standards, time of the non-blend recipe, waiting time cocncoction recipe, outpatient pharmacy installation.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari saran pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Dinkes 2014).

Seiring dengan persaingan antara sesama rumah sakit tersebut, rumah sakit harus lebih giat lagi untuk meningkatkan kompetisi kualitas dan mutu pelayanan salah satunya yaitu pelayanan Instalasi Farmasi. Instalasi Farmasi rumah sakit merupakan bagian integral pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan pelayanan kefarmasian yang efektif dan efisien, serta menjamin ketersediaan obat yang bermutu dengan harga terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Pudjaningsih 2006). Adanya pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dengan meningkatnya kepuasan pasien maka akan memberikan citra yang baik bagi instalasi farmasi dan rumah sakit (Lestari 2016).

Menurut Suciati (2006), bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus merupakan *revenue center* utama. Hal tersebut mengingat bahwa hampir 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan, alat kedokteran dan gas medis), dan 50% dari pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan pembekalan farmasi. Rumah sakit sebagai wadah pelayanan kesehatan sangat diperlukan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit harus

terus menerus memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Untuk menjamin mutu pelayanan tersebut Menteri Kesehatan Republik Indonesia membuat keputusan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Hasil penelitian di Kanada menurut Mackinon dalam Matmunah (2007) mengungkapkan pelayanan farmasi yang ideal harus memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap, pelayanan cepat, informasi yang jelas dan lengkap meliputi indikasi obat, gejala atau akibat yang timbul dari penggunaan obat, biaya, kelengkapan resep dan petunjuk penggunaan obat yang memadai, dan waktu yang cukup untuk konsultasi obat. Persepsi puas dinyatakan konsumen jika mereka merasa mendapatkan pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan.

Adapun tolak ukur standar pelayanan minimal untuk pelayanan farmasi yang harus dipenuhi yaitu ketersediaan formularium, waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan, kepuasan pelanggan dan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat. Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang ditemukan diinstalasi rawat jalan. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang dirasakan langsung oleh pelanggan yang tidak hanya mencerminkan waktu tunggu sebenarnya tetapi juga lebih dipengaruhi persepsi pasien.

Hasil penelitian kualitas pelayanan waktu tunggu dan kepuasan pelanggan sebelumnya yang telah dilakukan adalah :

1. Nurma et.al (2017) dengan judul “ Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang ” memperoleh hasil bahwa pada pelayanan resep racikan terdapat delay di semua tahap pelayanan, dengan waktu delay terlama adalah saat menunggu penyiapan obat sebesar 7.22 menit. Resep racikan yang tidak mencapai standar SPM sebesar 11.1% dan yang tidak mencapai IMRS sebesar 55.6%.
2. Permana (2018) dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.Loekmono Hadi Kudus Periode

Februari-April 2018 ” memperoleh hasil bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi sebesar (36,33 + 15,52 menit) hasil tersebut tidak sesuai dengan standar SPM rumah sakit yaitu sebesar < 30 menit, waktu tunggu obat racikan didapatkan hasil sebesar (95,32 + 18,5 menit) hasil tersebut tidak sesuai dengan standar SPM rumah sakit yaitu sebesar < 60 menit untuk obat racikan. Tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi rawat jalan memiliki rata-rata sebesar 80,98% yang memenuhi SPM Rumah Sakit yaitu sebesar > 80%.

Instalasi Farmasi merupakan salah satu unit pelayanan yang memberikan pelayanan resep untuk pasien rawat jalan. Lonjakan pasien yang signifikan dan jumlah petugas yang tidak memadai akan menyebabkan peningkatan jumlah antrian pelayanan resep yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. Berdasarkan latar belakang tersebut pereview tertarik untuk lebih memahami mengenai Waktu Tunggu Pelayanan Resep yang dituangkan dalam tugas akhir review artikel dengan judul “ Studi Literatur Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ”. Sehingga hasil review ini nanti dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit sesuai dengan Kepmenkes RI No.129 Tahun 2008?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep non racikan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit sesuai dengan Kepmenkes RI No.129 Tahun 2008?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai Studi Literatur Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit adalah untuk mengetahui:

1. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan Kepmenkes RI No.129 Tahun 2008.

2. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan Kepmenkes RI No.129 Tahun 2008.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi pembaca : sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit.
2. Peneliti : untuk menambah wawasan di bidang pelayanan kefarmasian serta meningkatkan pemahaman dan penerapan teori yang sudah di peroleh selama perkuliahan
3. Bagi institusi RS : diharapkan dengan penelitian ini dapat meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit.