

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X SURABAYA**

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:
HANNA OKTIKA PERTIWI
NIM: 4305019064**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022**

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X SURABAYA**

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:
HANNA OKTIKA PERTIWI
NIM: 4305019064**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN
GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
PASIEEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X SURABAYA

Disusun Oleh :

Hanna Oktika Pertiwi

NIM : 4305019064

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 20 April 2022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal : 25 April 2022

Pembimbing,



Christiananto Adhy Nugroho, M.Si

NIK. 612.19.1117

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi,



Indriani Lestari, S.Sos., M.A.

NIK. 411.99.0017

Ketua Program Studi,



Ethen Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.

NIK. 412.19.1177

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X SURABAYA**

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah




Disusun Oleh :
Hanna Oktika Pertiwi
NIM : 4305019064

Tim Penguji

Nama

1. Angga Rahabistara Sumadji, M.Si
NIK. 612.19.1146
2. Drs. Agus Purwanto, M.Si
NIK. 612.19.1099
3. Christianto Adhy Nugroho, M.Si
NIK. 612.19.1117

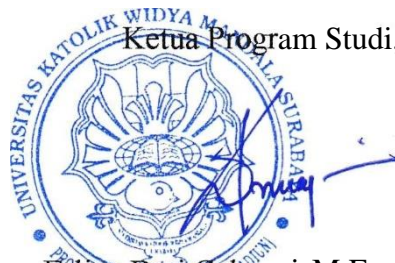
Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal : 25 April 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK. 412.19.1177

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hanna Oktika Pertiwi

NIM : 4305019064

Judul KTI : Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan
Rumah Sakit X Surabaya

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 20 April 2022

Yang menyatakan,

(Hanna Oktika Pertiwi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X Surabaya” tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun. Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Farmasi, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Kampus kota Madiun, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
2. Bapak Christianto Adhy Nugroho, M.Si., atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan.
3. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm.,Apt., atas saran dan motivasi yang diberikan.
4. Segenap Dosen Program Studi Diploma Tiga Farmasi, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Kampus Kota Madiun yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Bapak dr. Sugiharto Tanto, MARS selaku direktur utama RSK St.Vincentius A Paulo Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menempuh studi ini.
6. Ibu Theresia Yunita, S.Si., Apt., MM selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit St.Vincentius a Paulo Surabaya atas dukungan, bimbingan serta masukannya.
7. Ibu Kristina Ani., S.Farm., Apt., dan segenap Apoteker Unit Farmasi Rumah Sakit Katolik St.Vincentius a Paulo Surabaya atas waktu, bimbingan serta masukan yang diberikan.

8. Orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
9. Keluarga besar Program Studi Diploma Tiga Farmasi, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Kampus Kota Madiun, khususnya teman-teman seperjuangan di kelas RKZ, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini sangat diharapkan.

Surabaya, 20 April 2022



Hanna Oktika Pertiwi

MOTTO

"Mendidik pikiran tanpa mendidik hati adalah bukan pendidikan sama sekali."

-Aristoteles

PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua dan suami yang telah memberikan dukungan penuh selama saya menempuh pendidikan D3 Farmasi.
2. Segenap direksi Rumah Sakit Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya beserta jajarannya yang memberikan saya kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang D3 Farmasi.
3. Apoteker dan rekan kerja di Rumah Sakit Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya yang telah memberikan waktu dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini.
4. Segenap rekan seperjuangan pendidikan D3 Farmasi RKZ yang telah memberikan dukungan selama proses belajar dan penyusunan karya tulis ini.
5. Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan D3 Farmasi ini.

ABSTRAK

Standar waktu tunggu yang ditentukan oleh pemerintah melalui Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah kurang dari 30 menit dan obat racikan adalah kurang dari 60 menit. Pada pelayanan obat di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu obat dari proses penyiapan obat sampai obat diberikan kepada pasien. Waktu tunggu juga menjadi salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga penelitian terhadap waktu tunggu perlu dilakukan. Penelitian dilakukan secara observasional di Rawat Jalan Rumah Sakit X Surabaya. Hasil penelitian yang dilakukan adalah waktu tunggu pelayanan obat RS X Surabaya telah sesuai dengan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu, rata-rata pelayanan resep obat non racikan adalah 19 menit dan obat racikan adalah 39 menit. Faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah penumpukan resep di jam sibuk, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang kurang mendukung.

Kata kunci: instalasi farmasi, pelayanan obat, waktu tunggu

ABSTRACT

The waiting time standard is determined by the government in Minister of Health regulations number 129 of 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, for non-concoction prescription drug services are less than 30 minutes and concoction drugs are less than 60 minutes. In pharmacy services at hospitals, waiting time is the time required by patients to wait for drugs from the drug preparation process until the drug is given to the patient. Waiting time is also an indicator of patient satisfaction with hospital services, so research on waiting time needs to be done. The research was conducted by observational in Outpatient Hospital X Surabaya. The results of the research conducted were that the waiting time for pharmacy services at Outpatient Hospital X Surabaya was in accordance with Minister of Health regulations number 129 of 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, for the average service for non-concoction prescription drug service 19 minutes and concoction drugs is 39 minutes. Factors that can affect the waiting time for prescription services are the accumulation of prescriptions during peak hours, limited human resources and inadequate infrastructure.

Keywords: *pharmaceutical installation, drug service, waiting time*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KTI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit.....	5
B. Pelayanan Resep.....	6
C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	8
BAB III : METODE PENELITIAN.....	10
A. Jenis Penelitian.....	10
B. Populasi dan Sampel.....	10
C. Variabel Dan Definisi Operasional.....	12
D. Instrumen Penelitian.....	13
E. Tahapan Pengumpulan Data.....	13
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	14
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi.....	16
B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan.....	18
C. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu.....	19

BAB V : KESIMPULAN	25
A. Kesimpulan.....	25
B. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Waktu Tunggu Resep Obat Jadi.....	16
Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Waktu Tunggu Resep Obat Racikan.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 3. Lembar Hasil Pengumpulan Data Resep Obat Jadi
- Lampiran 4. Lembar Hasil Pengumpulan Data Resep Obat Racikan
- Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian