

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
POLIKLINIK DI INSTALASI FARMASI RS GRIYA HUSADA MADIUN
PERIODE BULAN MARET 2021**

Karya Tulis Ilmiah

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



**Disusun oleh:
Tika Seftyana
NIM: 32318429**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2021**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
POLIKLINIK DI INSTALASI FARMASI RS GRIYA HUSADA MADIUN
PERIODE BULAN MARET 2021**

Karya Tulis Ilmiah

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



**Disusun oleh:
Tika Seftyana
NIM: 32318429**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN POLIKLINIK DI INSTALASI FARMASI RS GRIYA HUSADA MADIUN PERIODE BULAN MARET 2021

Disusun oleh:

Tika Seftyana

NIM: 32318429

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 20 JUN 2021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 23 JUN 2021

Pembimbing,



Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si.

NIK 612.19.1118

Mengetahui,


Dekan Fakultas Vokasi
Indriana Lestari, S.Sos., MA.
NIK 411 99 0017





Ketua Program Studi,
Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK 412 19 11 97

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
POLIKLINIK DI INSTALASI FARMASI RS GRIYA HUSADA MADIUN
PERIODE BULAN MARET 2021

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:
Tika Seftyana
NIM: 32318429

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si. NIK 612.19.1118	1. 
2. Drs. Agus Purwanto, M.Si. NIK 612.19.1099	2. 
3. Christianto Adhy Nugroho, M.Si. NIK 612.19.1117	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Karya Tulis Ilmiah Dinyatakan telah
memenuhi syarat

Pada tanggal..... 23 JUN 2021

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,


Erlien Ewi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK-412.19.1117

**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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TIKA SEFTYANA

NIM : 32318429

Judul KTI : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
RAWAT JALAN POLIKLINIK DI INSTALASI FARMASI
RS GRIYA HUSADA MADIUN PERIODE BULAN MARET
2021

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti bahwa karya tulis ini merupakan *plagiarisme*, 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, Juni 2021

Yang menyatakan



(TIKA SEFTYANA)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuni-Nya sehingga penyusunan karya tulis dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan RS Griya Husada Madiun Periode Bulan Maret 2021” dapat diselesaikan.

Penyusunan karya tulis ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya di bidang Farmasi, program studi farmasi di Universitas Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. IbuIndriana Lestari, S.Sos., M.A., selaku dekan fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Erlie Dwi Cahyani, M.Farm.,Apt, selaku ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya di Madiun.
3. Bapak Drs. Leo EladisaGanjari, M.Siselaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm.,Apt., yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Fika Rosana Furi, S.Farm.,Apt., selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Griya Husada Madiun.
6. Keluarga tercinta yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

7. Semua pihak yang telah bersedia membantu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Rumah Sakit.....	5
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
C. Waktu Tunggu	6
D. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	7
E. Pelayanan Resep	9
F. Kerangka Berpikir Penelitian	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis dan Rancangan penelitian	13
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Variabel dan Definisi Operasional	15
E. Instrumen Penelitian.....	17
F. Cara Pengumpulan Data	17
G. Pengolahan dan Analisa Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Gambaran Instalasi Farmasi Griya husada	19
B. Karakteristik Resep	20
C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Lembar Pengumpul Data (LPD)	17
Tabel 2. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep	20
Tabel 3. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep	21
Tabel 4. Presentase Rata-Rata Waktu Tunggu Resep Racikan	22
Tabel 5. Presentase Rata-Rata Waktu Tunggu Resep Non Racikan	22
Tabel 6. Rata-Rata Tindakan dan Delay pada Proses Pelayanan Resep	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian	12
Gambar 2. Diagram Distribusi Frekuensi Jumlah Sampel.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 3. Lokasi Penelitian
- Lampiran 4. Data Waktu Tunggu Resep Racikan
- Lampiran 5. Data Waktu Tunggu Resep Non Racikan

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit sangat erat kaitannya dengan waktu tunggu. Standar waktu tunggu yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal yaitu ≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep racikan mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Poliklinik di RS Griya Husada semakin lama semakin berkembang dengan bertambahnya dokter spesialis dan terkadang mempunyai jadwal praktik yang sama. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep terutama pada jam sibuk. Pengambilan sampel dengan teknik *Simple Random Sampling* serta data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dengan mencatat waktu tunggu pelayanan resep pada formulir pengumpul data selama bulan Maret 2021. Jumlah resep yang diteliti sebanyak 324 resep yang terdiri dari 114 resep racikan dan 210 resep non racikan. Rata-rata waktu pelayanan resep racikan 34,64 menit dan resep non racikan 19,80 menit. Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun non racikan pasien rawat jalan sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK II/2008 tentang standar pelayanan resep kategori waktu tunggu.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, RS Griya Husada

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospital are closely related to waiting times. The waiting time standard that specified in the Decree of the Minister of Health of 2008 concerning minimum services standards is ≤ 60 minutes concocted prescriptions and ≤ 30 minutes for non concocted prescriptions that starting from patient submitting the prescription to the patient receiving the drug. The polyclinic at Griya Husada Hospital is increasingly developing with addition of specialis doctors and sometimes having the same practice schedule. The purpose of this study is to evaluate the waiting time of the prescription services, especially during peak hours. The sampling was done using simple random sampling technique and primary data were collected through direct observation with recording the waiting time for prescription services on a data collection from March 2021. The number of prescriptions observed was 324 recipes consisting of 114 concoctions and 210 non concocted recipes. The average services time for concocted recipes was 34,36 minutes and concocted recipes was 19,48 minutes. Based on the result of the study, it was found that the average of waiting time for both concoction and non concoction recipe services has met the minimum service standards required to the Minister of Health Decree No.129/Menkes/SK II/2008 about recipe service standar waiting time categories.

Keyword : Waiting Time, Prescription Services, Griya Husada Hospital