

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT  
PASIEEN RAWAT JALAN POLI SARAF  
RSAU dr. EFRAM HARSANA PERIODE JANUARI 2020**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat**

**Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:**

**Septa Giyosti Ekasari Farevadea**

**NIM: 32317442**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
MADIUN  
2020**

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT  
PASIEEN RAWAT JALAN POLI SARAF  
RSAU dr. EFRAM HARSANA PERIODE JANUARI 2020**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat**

**Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:**

**Septa Giyosti Ekasari Farevadea**

**NIM: 32317442**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
MADIUN  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEEN RAWAT JALAN POLI SARAF RSAU dr. EFRAM HARSANA PERIODE JANUARI 2020

Disusun oleh:

Septa Giyosti Ekasari Farevadea

NIM: 32317442

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 30 APR 2020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada Tanggal: 26 MAY 2020

Pembimbing,



Christianito Adhy Nugroho, M.Si  
NIK 3102017002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi



Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.  
NIK 411.99.0018

Ketua Program Studi



Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt  
NIK 3211048715

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT  
PASIEAN RAWAT JALAN POLI SARAF  
RSAU dr. EFRAM HARSANA PERIODE JANUARI 2020

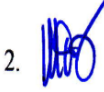
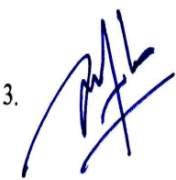
Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Septa Giyosti Ekasari Farevadea

NIM: 32317442

Tim Penguji:

| Nama                                                   | Tanda Tangan                                                                            |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Angga Rahabistara Sumadji., M.Si.<br>NIK 3108088711 | 1.   |
| 2. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M. Si<br>NIK 3125076402   | 2.  |
| 3. Christanto Adhy Nugroho, M. Si<br>NIK 3102017002    | 3.  |

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal 26 MAY 2020

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlica Dwi Cahyani, M.Farm., Apt  
NIK 3311048715

**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 : Septa Giyosti Ekasari Farevadea

NIM : 32317442

Judul KTI : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan  
Poli Saraf Rsau Dr. Efram Harsana Periode Januari 2020

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, ..... 2020

Yang menyatakan,



(Septa Giyosti Ekasari Farevadea)

## **KATA PENGANTAR**

Penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian karya tulis ilmiah dengan judul “ Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Saraf RSAU dr. Efram Harsana Periode Januari 2020”, tepat waktu. Laporan penelitian karya tulis ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Ahli Madya Farmasi. Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengamatan selama penulis melakukan penelitian di RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.

Dalam penulisan dan penyelesaian laporan penelitian karya tulis ilmiah ini, penulis banyak mendapat semangat, bimbingan doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu proses penyelesaian laporan penelitian ini dan juga selama menempuh pendidikan di Program Studi Farmasi Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yaitu kepada :

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah di RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.
2. Ibu Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

3. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Bapak Christianto Adhy Nugroho, M.Si selaku pembimbing utama yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
5. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm., Apt yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
6. Bapak dr. Budhi Pranowo, Sp.A, selaku Kepala RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi yang lama.
7. Bapak dr. Agung Supriyanto, M.Sc, Sp.A, selaku Kepala RSAU dr. Efram Harsana lanud Iswahjudi yang baru.
8. Bapak Triyanto Nugroho, S.Farm.,Apt, selaku Kepala Instalasi Farmasi RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.
9. Seluruh rekan-rekan staf Instalasi Farmasi, Gudang Farmasi, dan Instalasi Bedah Sentral RSAU dr. Efram Harsana yang telah memberikan bimbingan, arahan, informasi, serta dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan penelitian karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan laporan penelitian karya tulis ilmiah ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Madiun, Mei 2020

Penulis

## ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat. Pelayanan kesehatan yang paripurna di rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan farmasi dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan obat non racik rawat jalan poli saraf sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan penelitian deskriptif (penilaian *survey*) terhadap sampel dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Waktu penelitian yaitu bulan Januari-Februari 2020. Dilakukan perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non racik, kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit kategori waktu tunggu. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 177 resep terdiri dari 162 obat non racik dengan persentase 91,53% dan 15 obat racik dengan persentase 8,47%. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racik adalah 32,2 menit dan rata-rata waktu pelayanan resep obat racik adalah 79,8 menit. Hasil dari penelitian tersebut belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan waktu tunggu resep baik racik maupun non racik yaitu lama waktu tunggu obat racik  $\leq 60$  menit dan obat non racik  $\leq 30$  menit.

**Kata Kunci:** *standar pelayanan minimal, waktu tunggu, obat racik, obat non racik*

## ABSTRACT

One of the pharmaceutical service standards in hospitals is waiting time. Plenary health services in hospitals are expected to meet the Minimum Service Standards (MSS) that have been set. The waiting time for drug service is the time span from when the patient submits a prescription until he/ she receives the medicine. Waiting time for pharmaceutical services is divided into 2 (two) including waiting time for finished drug service (non-compounded medication) and waiting time for compounded medication service. This study aims to determine the average waiting time of compounded medication and non-compounded medication prescription services in outpatients of poly specialist neurologists according to Hospital Minimum Service Standard (MSS). This is an observational study that applies a descriptive study design (survey assessment) to the sample using Simple Random Sampling method. The study took place in January-February 2020. This study calculates the waiting time of prescription services for compounded medication and non-compounded medication and then analyzes them based on the hospital Minimum Service Standard (MSS) in the waiting time category. A total of 177 prescriptions were examined in this study consisting of 162 non-compounded medication with a percentage of 91.53% and 15 compounded medication with a percentage of 8.47%. The average waiting time of prescription service for non-compounded medication is 32.2 minutes and the average waiting time for prescription service for compounded medication is 79.8 minutes. The results of the study are not in accordance with the Minimum Service Standard (MSS) required by Minister of Health Decree No. 129/Menkes/SK/II/2008 concerning waiting time for prescription services for compounded medication and non-compounded medication where the waiting time for compounded medication prescription service is  $\leq 60$  minutes and non-compounded medication is  $\leq 30$  minutes.

**Keywords:** minimum service standard, waiting time, compounded medication, non-compounded medication

## DAFTAR ISI

|                                                        |      |
|--------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                     | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....                       | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....                  | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                   | v    |
| ABSTRAK .....                                          | vii  |
| ABSTRACT.....                                          | viii |
| DAFTAR ISI.....                                        | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                     | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                    | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                  | xiii |
| BAB I.....                                             | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                      | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                               | 3    |
| C. Tujuan Penelitian .....                             | 4    |
| D. Manfaat Penelitian .....                            | 4    |
| 1. Bagi RSAU dr. Efram Harsana .....                   | 4    |
| 2. Bagi Institusi Pendidikan.....                      | 4    |
| 3. Bagi Peneliti .....                                 | 4    |
| BAB II.....                                            | 5    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                                 | 5    |
| A. Rumah Sakit.....                                    | 5    |
| 1. Pengertian dan Pelayanan Rumah Sakit.....           | 5    |
| 2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....                 | 7    |
| 3. Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit ..... | 8    |
| 4. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep..... | 9    |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 5. Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr. Efram Harsana ..... | 10 |
| B. Hipotesis.....                                            | 12 |
| BAB III .....                                                | 13 |
| METODE PENELITIAN.....                                       | 13 |
| A. Jenis Dan Rancangan Penelitian .....                      | 13 |
| B. Populasi Dan Sampel .....                                 | 13 |
| 1. Populasi .....                                            | 13 |
| 2. Sampel .....                                              | 14 |
| C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....                        | 15 |
| 1. Kriteria Inklusi .....                                    | 15 |
| 2. Kriteria Eksklusi.....                                    | 15 |
| D. Variabel Dan Definisi Operasional .....                   | 16 |
| 1. Variabel .....                                            | 16 |
| 2. Definisi operasional.....                                 | 16 |
| E. Instrumen Penelitian.....                                 | 17 |
| F. Cara Pengumpulan Data.....                                | 17 |
| G. Cara Pengolahan Data .....                                | 18 |
| BAB IV .....                                                 | 19 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                   | 19 |
| A. Hasil .....                                               | 19 |
| B. Pembahasan.....                                           | 23 |
| BAB V.....                                                   | 29 |
| PENUTUP .....                                                | 29 |
| A. Kesimpulan .....                                          | 29 |
| B. Saran.....                                                | 29 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                         | 31 |
| LAMPIRAN.....                                                | 32 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian .....                                    | 17 |
| Tabel 2 Jumlah Resep .....                                                        | 19 |
| Tabel 3 Karakteristik Waktu Tunggu Sampel Resep Bulan Januari 2020.....           | 20 |
| Tabel 4. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi<br>RSAU..... | 21 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Jumlah Resep Non Racik dan Resep Racik .....                    | 20 |
| Gambar 2. Karakteristik Waktu Tunggu Sampel Resep Bulan Januari 2020..... | 21 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Lembar Surat Permohonan Ijin Penelitian .....                                       | 32 |
| Lampiran 2. Lembar Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian.....                                | 33 |
| Lampiran 3. Lembar Pengumpul Data (LDP).....                                                    | 34 |
| Lampiran 4. Jadwal Kegiatan Penelitian Individu .....                                           | 35 |
| Lampiran 5. Daftar Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....                                            | 36 |
| Lampiran 6. SPO Penulisan Dan Penyiapan Resep Pasien Rawat Jalan RSAU<br>dr. Efram Harsana..... | 51 |