

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
RACIKAN DAN NON RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI INSTALASI FARMASI KLINIK PPK I KESEHATAN  
AKADEMI MILITER**



**KARYA TULIS ILMIAH**

**OLEH  
WIYANTI  
NIM. RPL 2184152**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL  
SURAKARTA  
2019**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP  
RACIKAN DAN NON RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI KLINIK PPK I KESEHATAN  
AKADEMI MILITER**

*EVALUATION OF SERVICE PREPARATION WAITING TIME AND NON  
PATIENT OUTPATIENT TREATMENTS IN PPK I CLINICAL PHARMACY  
INSTALLATION MILITARY ACADEMY HEALTH*

**KARYA TULIS ILMIAH  
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN MENYELESAIKAN JENJANG  
PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

**OLEH  
WIYANTI  
NIM. RPL 2184152**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL  
SURAKARTA  
2019**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN DAN NON  
RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK  
PPK I KESEHATAN AKADEMI MILITER**

Disusun oleh:

**Wiyanti**

**NIM: RPL 2184152**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah

Pada tanggal 16 Mei 2019

**Tim Penguji:**

Eka Wisnu Kusuma, M. Farm., Apt

(Ketua)

Susilowati, M. Sc., Apt

(Anggota)

Menyetujui,  
**Pembimbing utama**

Susilowati, M. Sc., Apt

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi  
DHI Farmasi**

Iwan Setiawan, M.Sc.,Apt

## **PERNYATAAN KEASLIAN KTI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan Judul

### **EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN DAN NON RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK PPK I KESEHATAN AKADEMI MILITER**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjang Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar dilingkungan Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 16 Mei 2019



Wiyanti

RPL 2184152

## **PERSEMBAHAN**

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan..”*  
(QS. Al-Insyirah : 5)

*“..maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*  
(QS. Al-Insyirah : 7-8)

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah Ini untuk :

1. Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi.
3. Suami tercinta Danang Tri Darmastawan, S.Sos., M.Si yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doanya serta tak terlupa anak-anak tercintaku Aditya Nur Prabowo, S.E dan Ristia Fiberina Tofana serta Anindita Kusuma Putri yang menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ini.
4. Bapak Ibu Dosen yang selalu sabar membimbing dan mengarahkan.
5. Teman-teman RPL angkatan 2018/2019 yang kompak dalam suka dan duka.
6. Almamater kebanggaan Diploma III Farmasi.

## **PRAKATA**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Ny sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer".

Laporan KTI ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta. Dalam proses penyusunan KTI ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Hartono, M.Si., Apt. selaku dosen dan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
2. Iwan Setiawan, M.Sc., Apt. selaku Dosen dan Ketua Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
3. Eka Wisnu Kusuma, M.Farm., Apt. selaku Dosen dan Ketua Penguji KTI yang sudah membimbing dan mengarahkan penulis.
4. Susilowati, M.Sc., Apt. selaku Dosen, pembimbing utama dan penguji KTI yang sudah memberikan banyak bimbingan, arahan, untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. dr. Rudy Dwi Laksono, Sp.PD.,M.Ked. (PD)., FINASIM selaku Kepala Kesehatan Akmil yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh dosen dan staf program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional yang sudah banyak membantu kelancaran penyelesaian pembuatan KTI.
7. Suami dan ananda tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama pembuatan KTI.

8. Teman-teman angkatan RPL 2018/2019 yang turut serta memberikan motivasi dalam penyelesaian KTI.
9. Kapten CKM Dian Rima Mayangsari, M.Sc., Apt. dan Prahabri Warta Yudha, S.Farm., Apt. yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan KTI.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu-persatu yang telah membantu dan memberikan doa demi kelancaran pembuatan KTI.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan dimasa mendatang. Akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Magelang, Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Landasan Teori .....	4
B. Kerangka Pikir .....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Desain Penelitian .....	9
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	9
D. Teknik Sampling .....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Sumber Data Penelitian .....	10
G. Instrumen Penelitian (alat dan bahan) .....	10
H. Alur Penelitian .....	12



I.    Teknis Analisis Data Penelitian .....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A.    Kesimpulan .....	19
B.    Saran .....	19
DAFTAR PUSTAKA .....	20
LAMPIRAN .....	22

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Delapan Pemborosan ( <i>Waste</i> ) dalam <i>Lean</i> .....	7
Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian .....	10
Tabel 3. Lembar Pengumpul Data (LPD) Resep Racikan .....	11
Tabel 4. Lembar Pengumpul Data (LPD) Resep Non Racikan .....	11
Tabel 5. Persentase Jumlah Lembar Resep berdasarkan Jenis Resep .....	14
Tabel 6. Persentase Jumlah Lembar Resep dalam Resep Racikan .....	15
Tabel 7. Persentase Jumlah Lembar Resep berdasarkan Jumlah <i>Recipe</i> ( <i>R</i> /) dalam Resep Non Racikan .....	15
Tabel 8. Rata-rata Waktu Tunggu setiap Tahapan Pelayanan Resep Non Racikan .....	16
Tabel 9. Rata-rata Waktu Tunggu setiap Tahapan Pelayanan Resep Racikan .....	17
Tabel 10. Rata-rata Waktu Tunggu Resep Racikan dan Non Racikan .....	17

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	8
Gambar 2. Alur Penelitian .....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian .....	22
Lampiran 2. Persetujuan Izin Penelitian .....	23
Lampiran 3. Contoh Resep Racikan dengan satu Recipe (R/) .....	24
Lampiran 4. Contoh Resep Non Racikan dengan satu Recipe (R/) .....	25
Lampiran 5. Contoh Resep Non Racikan dengan dua Recipe (R/) .....	26
Lampiran 6. Contoh Resep Non Racikan dengan tiga Recipe (R/) .....	27
Lampiran 7. Contoh Resep Non Racikan dengan empat Recipe (R/) .....	28
Lampiran 8. Contoh Resep Non Racikan dengan lima Recipe (R/) .....	29
Lampiran 9. Data Waktu Tunggu Resep Non Racikan .....	30
Lampiran 10. Data Waktu Tunggu Resep Racikan .....	36

## INTISARI

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al. 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa untuk resep racikan adalah  $\leq 60$ , dan untuk resep non racikan adalah  $\leq 30$ . Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan RI. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional terhadap resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan yang masuk di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer selama periode bulan Maret 2019. Data yang diperoleh berupa waktu tunggu pelayanan resep yang kemudian di analisis menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer untuk Resep racikan adalah 10 menit 28 detik, sedangkan Resep non racikan adalah 4 menit 65 detik. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

**Kata Kunci :** Waktu tunggu, resep racikan, resep non racikan, standar pelayanan minimal

## ABSTRACT

Waiting time is one of the minimum standards of pharmaceutical services in hospitals. According to research conducted by (Esti et al. 2015) states that waiting time is one of the factors that influence patient satisfaction. According to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129 of 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards that for concoction recipes is  $\leq 60$ , and for non-concoction recipes is  $\leq 30$ . This study was conducted to determine the waiting time for outpatient concoction and non-concoction prescription services in PPK I Clinical Pharmacy Installation of Military Academy Health with Minimum Service Standards (SPM) of the Indonesian Ministry of Health. This research is a descriptive study using observational methods for prescription concoctions and non-concoctions of outpatients who entered the Military Academy Clinical Pharmacy Installation I Health Academy during the period of March 2019. Data obtained in the form of prescription service waiting time which was then analyzed using Microsoft Excel . The results showed that the waiting time for prescription services in PPK I Clinical Pharmacy Installation for Military Academy Health for concoction recipe was 10 minutes 28 seconds, while the non concoction recipe was 4 minutes 65 seconds. So, it can be concluded that the waiting time for the recipe for concoction and non-concoction of patients outpatient at the PPK I Clinical Pharmacy Installation of the Military Academy has fulfilled the requirements set by the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129 of 2008 concerning Minimum Hospital Service Standards.

**Keywords :** Waiting time, concoction recipes, non concoction recipes, minimum service standards

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kepmenkes, 2008). Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien (Maftuhah, 2016). Tujuan dari standar pelayanan kefarmasian adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Menkes RI, 2016).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai SPM yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh Bustani *et al.*, (2015) waktu tunggu yaitu > 60 menit, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan sebesar 39 menit dan resep racikan 60,4 menit.

Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer merupakan Instalasi Farmasi Klinik Pelaksana Pelayanan Kesehatan Tingkat I yang berada dibawah naungan Akademi Militer Magelang. Instalasi Farmasi ini memiliki tugas pokok dan fungsi dalam pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga seluruh peredaran obat berada dibawah kendali dari Instalasi Farmasi di Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer Magelang. Instalasi Farmasi ini melayani pasien rawat jalan TNI dan PNS beserta keluarga. Resep yang masuk

dari Poliklinik Umum, Poliklinik gigi dan KIA dengan operasional dilakukan oleh satu orang Apoteker. Waktu pelayanan pukul 08.00-14.00 WIB dengan jumlah resep yang masuk kurang lebih 30-40 lembar resep per hari.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti *et all.*, 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijono 1999).

Berdasarkan latar belakang di atas, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer terhadap SPM Kementerian Kesehatan RI ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan RI.



**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

**1. Bagi Pembaca**

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer.

**2. Bagi Instansi**

Sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan standar pelayanan minimal di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer.

**3. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan penulis tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional, yaitu dengan mengamati waktu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No 1 Mertoyudan Kabupaten Magelang. Waktu Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Januari sampai Mei 2019.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh resep yang masuk di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer selama periode bulan Maret 2019.

Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Sampel penelitian yang dimaksud adalah lembar resep yang berisi resep racikan dalam bentuk serbuk terbagi (*pulveres/puyer*) sebagai sampel resep racikan, serta lembar resep yang berisi obat non racikan atau obat jadi sebagai sampel resep non racikan selama periode bulan Maret 2019.

#### **D. Teknik Sampling**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif (non eksperimental) dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*, dimana menurut Sugiyono (2001) teknik ini merupakan teknik penentuan sampel dengan

pertimbangan tertentu. Merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Sampling yang dilakukan berdasarkan keputusan peneliti, yang menurut pendapatnya telah dapat mewakili populasi.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00-12.00 didapatkan sampel sebanyak 120 sampel untuk resep non racikan dan 40 sampel untuk resep racikan.

### E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian**

Variable		Definisi
Waktu Resep	Tunggu Pelayanan	Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat
Resep		Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun electronic untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku
Resep Racikan		Resep racikan adalah resep yang mengandung obat yang perlu dibentuk dengan mengubah atau mencampur sediaan obat atau bahan aktif.
Resep Non Racikan		Resep non racikan adalah resep langsung disiapkan tanpa melalui proses penggerusan.

Sumber: Kemenkes, 2008

### F. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah data primer berupa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer dan data sekunder yang digunakan adalah SPM Rumah Sakit. Permenkes Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2008, salah satu indikator SPM untuk pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat dengan standar waktu tunggu untuk pelayanan obat non racikan maksimal 30 menit dan pelayanan obat racikan maksimal 60 menit.

### G. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung/ observasi dengan instrumen penelitian ini menggunakan Lembar

Pengumpul Data (LPD) yang berisi nama pasien beserta identitasnya, durasi waktu penerimaan resep, pengerjaan resep, penyerahan obat, serta total waktu pelayanan resep (menit).

**Tabel 3. Lembar Pengumpul Data ( LPD) Resep Racikan**

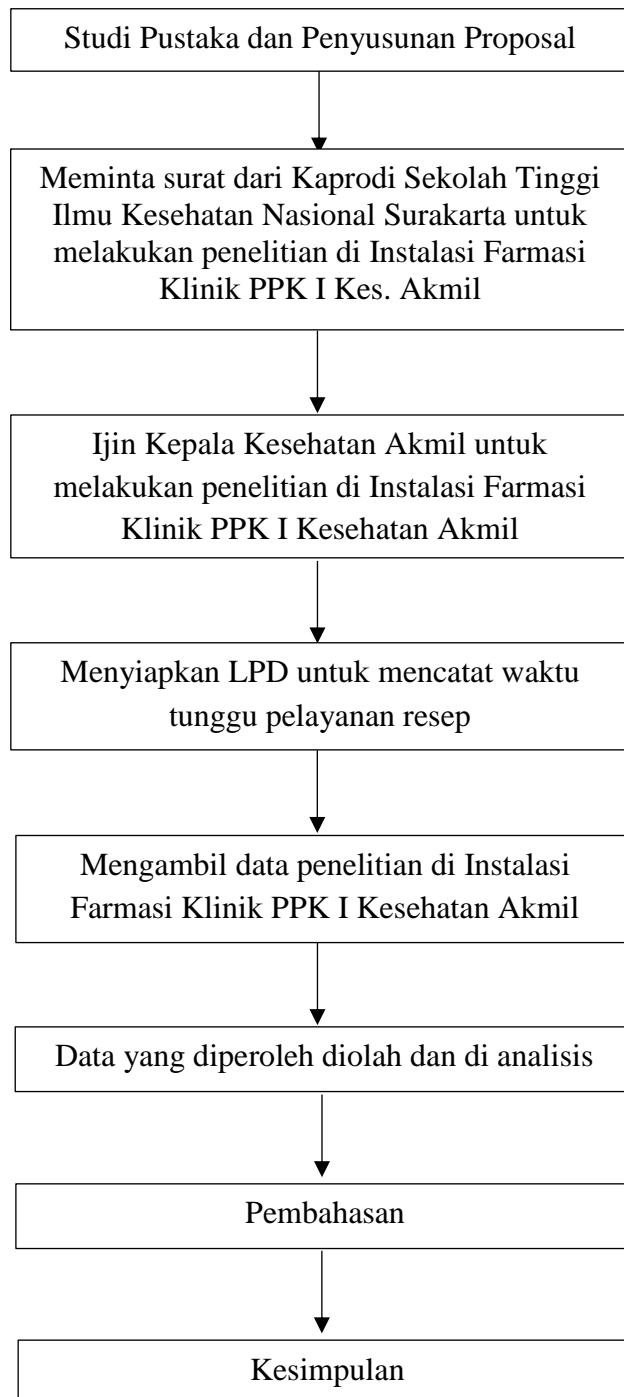
LPD RESEP RACIKAN		
Tanggal		
No Resep		
Nama Pasien		
		Waktu ( menit )
	Penerimaan resep	
	Skrinning resep	
Dispensing	Pengambilan obat	
	Peracikan obat	
	Penulisan etiket	
	Pengemasan	
	Penyerahan & Pemberian informasi	
Total Waktu ( menit )		

**Tabel 4. Lembar Pengumpul Data ( LPD) Resep Non Racikan**

LPD RESEP NON RACIKAN		
Tanggal		
No Resep		
Nama Pasien		
		Waktu ( menit )
	Penerimaan resep	
	Skrinning resep	
Dispensing	Pengambilan obat	
	Penulisan etiket	
	Pengemasan	
	Penyerahan & Pemberian informasi	
Total Waktu ( menit )		

Adapun untuk membantu proses penelitian menggunakan stopwatch sebagai alat untuk menghitung waktu, pena, dan menggunakan Microsoft Excel sebagai instrument untuk menganalisis data yang didapat.

## H. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

## I. Teknis Analisa Data Penelitian

Analisis data dengan menggunakan Microsoft Excel. Rumus rata- rata (Mean):

$$\bar{X} = \Sigma X / N$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = waktu rata- rata

$\Sigma X$  = jumlah waktu pelayanan

$N$  = jumlah sampel

Analisis data dengan menggunakan penilaian kecepatan pelayanan resep ini dikatakan memenuhi persyaratan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit apabila untuk resep obat non racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk resep obat racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan  $\leq 60$  menit.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, analisa data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 160 resep yang terdiri dari 40 resep racikan dan 120 resep non racikan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer adalah 10 menit 28 detik untuk Resep racikan, sedangkan untuk resep non racikan adalah 4 menit 65 detik. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit dan obat non racikan atau obat jadi  $\leq 30$  menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

#### **B. Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya:

Saat melakukan studi pendahuluan harus mencari informasi yang lebih riil terutama pada penentuan sampel agar lebih proporsional.

2. Untuk Instalasi Farmasi Klinik PPK I Kesehatan Akademi Militer :

Menambah jumlah petugas atau Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membantu pelayanan resep ketika terjadi penumpukan resep.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Anonim. 2012. *Peraturan Menteri Kesehatan No.001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara*. Sulawesi Utara.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*.
- Graban and Mark. 2012. *Lean Hospitals : Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement*. New York, Taylor & Prancis Group CRC Press.
- Lemeshow, S., Heosmer Jr., D., W., Klar, J. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: GMU Press.
- Maftuhah,A.dan Susilo, R. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon 2016. *Jurnal Farmasi Cirebon: Akademik farmasi*. Cirebon.
- Menkes, RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Menkes, RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.



- Pillay, D. I. M. S., Ghazali, R. J. D. M., Manaf, N. H. A., Abdullah, A. H. A., Bakar, A. A., Salikin, F., ... Ismail, W. I. W. (2011). Hospital waiting time : the forgotten premise of healthcare service delivery ? *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), 506–522. <https://doi.org/10.1108/09526861111160553>.
- Purwanto, H., Indiati, Hidayat, T. 2015. *Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan*. Malang: Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Septini, R. 2012. *Tesis: Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Widiasari, E. 2009. *Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Depok, Universitas Indonesia.
- Wijono, J., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. *Skripsi*. Medan: Program Dstudi Diploma III Keperawatan Haji Medan.
- Wongkar, L. 2000. *Tesis: Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Yusmainita. 2005. *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (Bagian I)*, *Medika*; No. 12; Tahun XXVIII, Desember 2002, ISSN. 0216-0910.799-801