

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DOLOPO**

**Karya Tulis Ilmiah**

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



**Disusun oleh:**

**Arik Putri Andila  
NIM: 32317406**

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

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DOLOPO**

**Karya Tulis Ilmiah**

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



**Disusun oleh:**

**Arik Putri Andila  
NIM: 32317406**

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

## HALAMAN PENGESAHAN

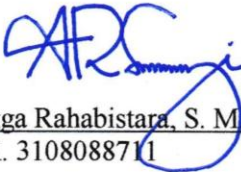
### ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOPO

Disusun oleh:  
ARIK PUTRI ANDILA  
NIM: 32317406

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pada tanggal: 30 APR 2020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Pada tanggal: 17 JUN 2020


Pembimbing,



Angga Rahabistara, S. M. Si.  
NIK. 3108088711

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi,  
  
Benediceta D. Muljani, S.Sos., M.AB.  
NIK. 411.99.0018

Ketua Program Studi,  
  
Erlien Dwi Cahyani M.Farm., Apt.  
NIK. 211048715

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT  
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DOLOPO




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Arik Putri Andila

NIM : 32317406

Tim Penguji

| Nama   | Tanda Tangan   |
|--|--|
| 1. Drs. Agus Purwanto., M.Si.<br>NIK 3117086494  | 1.    |
| 2. Dra. Ch. Endang P., M.Si.<br>NIK 3121036798   | 2.  |
| 3. Angga Rahabistara S., M.Si.<br>NIK 3108088711 | 3.   |


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: ..... 17 JUL 2020 .....

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,

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

**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 : Arik Putri Andila

NIM : 32317406

Judul KTI : Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo

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, 17 Juni 2020  
Yang menyatakan,



(Arik Putri Andila)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas semua limpahan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo”.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan perkuliahan Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu pada tahap penyusunan hingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
3. Ibu Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).
4. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).
5. Bu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Prodi Diploma Tiga Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).

6. Bapak Angga Rahabistara S., M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dengan penuh ketelitian.
7. Bapak Antonius Budiawan M.Farm., Apt. yang telah mendukung dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo
9. Ibu Diah Ayu Amalia, S.Farm., Apt. selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam membantu proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak memiliki kekurangan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dari bahan penelitian yang dipaparkan. Semua ini didasari dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran dari segenap pembaca yang bersifat membangun untuk lebih meningkatkan kualitas di keesokan hari. Harapan penulis semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, khususnya di bidang kefarmasian.

Madiun, Mei 2020

Penulis

Arik Putri Andila

## ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun. Pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu mengambil sampel secara sembarang asal memenuhi syarat sebagai sampel dari populasi tertentu. Jumlah resep dalam penelitian ini sebanyak 320 resep yang terdiri dari resep racikan 199 resep dan non racikan 121 resep. Jumlah rata-rata waktu pelayanan resep racikan 39 menit 6 detik, resep non racikan 17 menit 4 detik dan racikan. Hal tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal yang di persyaratkan Kepmenkes No 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan resep racikan  $\leq 30$  menit dan Non Racikan  $\leq 15$  menit

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Resep Rawat Jalan, Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo.



## **ABSTRACT**

One of the pharmacy service standards in hospitals is the waiting time for drug services is the grace period from the time the patient submits a prescription to receive the drug. Waiting time affects the quality of service and patient satisfaction. This study aims to analyze prescription services in Dolopo Regional General Hospital, Madiun Regency. Sampling using Simple Random Sampling is taking samples randomly as long as they meet the requirements as samples from a certain population. The number of recipes in this study was 320 recipes consisting of 199 recipe concoctions, 121 recipe concoctions. The average amount of service time for recipe concoctions 39 minutes 6 seconds and non-concoction recipes 17 minutes 4 seconds. This has led to minimum service standards required by the Minister of Health Decree No. 58 of 2014 regarding the prescription service standards for concoctions  $\leq 30$  minutes and Non-concoctions  $\leq 15$  minutes

Keywords: Waiting Time, Outpatient Recipe, Dolopo Regional General Hospital, Madiun Regency.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                    | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                               | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....                      | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....                        | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                  | vi   |
| ABSTRAK .....   | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                       | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                     | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                  | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | 1    |
| A.Latar Belakang .....                                | 1    |
| B.Rumusan Masalah .....                               | 2    |
| C.Tujuan Penelitian.....                              | 2    |
| D.Manfaat Penelitian .....                            | 2    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                          | 4    |
| A.Rumah Sakit.....                                    | 4    |
| B.Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....                  | 8    |
| C.Pelayanan Resep.....                                | 9    |
| D.Waktu Tunggu.....                                   | 9    |
| E.Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep..... | 9    |
| BAB III METODE PENELITIAN11                           |      |
| A.Jenis dan Rancangan Penelitian .....                | 11   |
| B.Populasi dan Sampel .....                           | 11   |
| C.Variabel dan Definisi Operasional .....             | 12   |
| D.Instrumen/Alat dan Bahan.....                       | 13   |
| E.Teknik Pengumpulan Data .....                       | 14   |
| F.Pengolahan dan Analisis Data .....                  | 15   |

|  |    |
|--|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....              | 16 |
| A.Gambaran Instalasi Farmasi RSUD Dolopo ..... | 16 |
| B.Karakteristik Resep .....                    | 17 |
| C.Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....            | 18 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                | 26 |
| A.Kesimpulan .....                             | 26 |
| B.Saran.....                                   | 26 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                           | 27 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Lembar Pengumpulan Data.....                | 13 |
| Tabel 2. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep ..... | 17 |
| Tabel 3. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep..... | 19 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Diagram Distribusi Frekuensi Jumlah Resep ..... | 17 |
| Gambar 2. Rata-rata Waktu Yang Dibutuhkan .....           | 19 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Bakesbanpol Kabupaten Madiun

Lampiran 3. Format Pengambilan Data

Lampiran 4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo