

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS
KADIPATEN**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

ALFRANCYALINA KOBİ

A 171 004



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2021**

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS
KADIPATEN**

**ALFRANCYALINA KOBI
A171004**

Oktober, 2021
Disetujui oleh:

Pembimbing Utama



apt. Anggi Restiasari, S.Si.,MH.Kes.,M.S.Farm.

Pembimbing Serta



apt. Nurisma, S.Farm.

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Skripsi ini Alfrancyalina persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan memberkati. Serta Mama, Papai dan kakak dan anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan di setiap hal yang Alfrancyalina butuhkan.

ABSTRAK

Pelayanan Farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan puskesmas yang wajib disediakan oleh puskesmas dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan keputusan menteri kesehatan republik indonesia nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan resep dengan standar waktu tunggu untuk pelayanan resep obat jadi maksimal 30 menit dan pelayanan resep obat racikan maksimal 60 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Kadipaten. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung atau observasi dengan menggunakan Lembar Pengumpul Data, dengan sampel sebanyak 32 resep untuk resep racikan dan 218 untuk resep non racikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan selama 18,84 menit, sedangkan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan selama 7,41 menit, hal tersebut menunjukkan pelayanan resep telah sesuai standar pelayanan minimal puskesmas.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu, Resep Racikan, Resep Non Racikan.

ABSTRACT

Pharmacy services are included in one type of public health center service that must be provided by public health center and cannot be separated from a health care system that is oriented to patient care. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No : SK/II/2008 concerning Minimum Service Standards for Hospitals, one of the indicators of Minimum Service Standards (SPM) for hospital pharmacy services is the waiting time for prescription services with a standard waiting time for prescription drug services a maximum of 30 minutes and a maximum prescription drug service of 60 minutes. The purpose of this study was to determine the average waiting time for prescription services at the Kadipaten public health center. The file collection technique in this study was through direct observation or observation using multiple Data Collection Sheets, with a sample of 32 recipes for blended recipes and 218 for non-mixed recipes. The results showed that the average time required to complete a blended recipes was 18,84 minutes, while the average time required to complete a non-mixed recipes recipe was 7.41 minutes, this indicates that the prescription service has complied with the minimum service standards of the health center .

Keywords: *Minimum Service Standards, Waiting Time, blended recipes, non-mixed recipes*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Kadipaten”** Penelitian dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing apt. Anggi Restiasari, S.Si., M.H.Kes., M.S.Farm dan apt.Nursima, S.Farm atas bimbingan yang telah diberikan. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. apt. Adang Firmansyah, M. Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
2. apt. Dewi Astriany, M. Si. selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
3. apt. Revika Rachmaniar, M. Farm. selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
4. Apt. Novi Irwan Fauzi, S.Farm. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis berkuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
5. Seluruh staf dosen, staf administrasi, serta karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
6. apt.Nursima, S.Farm dan Ricky F Gunawan, S.K.M. selaku pejabat internal Puskesmas, yang telah memberikan kesempatan, arahan serta bimbingan selama peneliti melakukan penelitian .
7. Kepada kedua orang tua,kakak dan keluarga yang telah memberikan nasihat, doa dan dukungan sampai saat ini.
8. Teman-teman terdekat dan rekan-rekan seperjuangan angkatan 2017 yang telah memberikan inspirasi dan kegembiraan selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

9. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan perhatiannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

. Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan karena pengetahuan yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini akan memberikan manfaat bagi diri sendiri dan juga bagi pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KUTIPAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian... ..	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Pengertian Puskesmas	4
2.1.1. Profil Uptd Puskesmas Kadipaten	4
2.1.2. Visi Dan Misi Puskesmas.....	5
2.1.3. Struktur Organisasi Uptd Puskesmas Kadipaten.....	5
2.1.4. Pelayanan Kefarmasian	6
2.1.5. Pelayanan Resep.....	6
2.1.6. Tahap-Tahap Pelayanan Kefarmasian.....	7
2.1.7. Pelayanan Infomasi Obat	7
2.1.8. Sarana Dan Prasarana.....	7
2.2. Pengertian Kepuasan	8
2.1.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	8
2.1.2. Penyebab Ketidakpuasan Pasien	10

2.1.3. Pengertian Waktu Tunggu.....	11
Bab III TATA KERJA	12
3.1. Alat.....	12
3.2. Bahan.....	12
3.3. Metode Penelitian.....	12
3.4. Populasi Dan Sampel	12
3.4.1. Populasi	12
3.4.2. Sampel	12
3.5. Teknis Pengumpulan Data	13
3.6. Metode Studi Literatur	13
3.7. Variabel Penelitian	14
3.8. Analisa Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kadipaten.....	16
4.2. Jumlah Resep	16
4.4.1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan.....	17
4.4.2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan.....	18
BAB V SIMPULAN DAN ALUR PENELITIAN SELANJUTNYA	22
5.1 Simpulan	22
5.2. Alur Penelitian Selanjutnya.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Lembar Pengumpulan Data.....	13
4.1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan.....	17
4.2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan.....	18
4.3. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Racikan Dan Non Racikan.....	19
4.4. Rata-Rata Waktu Pelayanan Resep.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Kadipaten	6
4.1. Diagram Distribusi Frekuensi Jumlah Resep Racikan Dan Non Racikan Di Puskesmas Kadipaten.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil Waktu Tunggu Resep Non Racikan	24
2. Hasil Waktu Tunggu Resep Racikan	30
3. Surat Perizinan ke Puskesmas Kadipaten	31
4. Surat Perizinan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik.....	32
5. Surat Perizinan Dinas Kesehatan	33
5. Lembar Resep.....	34
6. Ruang Instalasi Farmasi	35
7. Gedung Puskesmas Kadipaten	36

DAFTAR PUSTAKA

- Hafid, M.A. 2015. "Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pengguna yankestis dalam pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf. *Jurnal Kesehatan*. Hal 368-375.
- Marlia Maya Puspita, Ade Maria Ulfa, Robby Chandra. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsia Anugrah Medical Center Metro*
- Menkes, RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Halaman 13.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.43. 2019. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74. 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Rusdiana, N, Wijayanti, R, Wahyuni, S. 2015. *Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. Tangerang: Sekolah tinggi Farmasi Muhamadiyah Tangerang*.
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika.
- Soebarto, KK. 2011. *Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawatjalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Skripsi diterbitkan. Banjarbaru. Di akses tanggal 24 April 2013. <http://www.scribd.com/doc/13099535/Karya-Tulis-Ilmiah>