

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. BEN MBOI RUTENG  
BULAN MEI 2019**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Oleh:**

**Febriani Yosefa Kabelen  
PO.530333216157**

*Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi*

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG  
PROGRAM STUDI FARMASI  
KUPANG  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. BEN MBOI RUTENG  
BULAN MEI 2019**

**Oleh:**

**Febriani Yosefa Kabelen  
PO.530333216157**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian Karya Tulis Ilmiah**

Kupang, 9 Juli 2019

Pembimbing



Dra. Fatmawati Blegur, Apt., M.Si

NIP.196505131997032001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. BEN MBOI RUTENG  
BULAN MEI 2019**

Oleh:

**Febriani Yosefa Kabelen  
PO.530333216157**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 10 Juli 2019

Susunan Tim Penguji

1. **Dra. Elisma, Apt., M.Si**
2. **Dra. Fatmawati Blegur, Apt., M.Si**



Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 24 Juli 2019

Ketua Program Studi,



Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si

NIP.197506201994022001

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, 9 Juli 2019



Febriani Yosefa Kabelen

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019” tepat pada waktunya.

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang. Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ragu Harming Kristina, S.KM selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang
3. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis
4. Ibu Dra. Fatmawati Blegur, Apt., M.Si selaku Pembimbing dan Penguji II yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah
5. Ibu Lidya Sulaiman, S.Farm., Apt selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa selama tiga tahun selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang
6. Ibu dr. Elisabeth F. Adur, Sp.PK., M.Kes selaku Direktur RSUD dr. Ben Mboi Ruteng beserta staf yang telah membantu dan bekerjasama dengan penulis selama melakukan penelitian

7. Teman-teman kelas khususnya mama Philomena Roja, Regina Nene, Helstina Rupia, Maria G. Dhiu, Epifiana D. Piri, Fortunata Itu, dan Yulia L. Meo yang selama tiga tahun telah menjadi teman, sahabat dan keluarga yang baik bagi penulis
8. Bapa dan mama serta kedua orang adik tercinta, bapa Ladi, mama Li, Gei dan Io serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di program studi Farmasi
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian, dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini sangat diharapkan

Kupang, Juli 2019

Penulis

## INTISARI

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas Farmasi sampai pasien menerima obat dari petugas Farmasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng. Jenis penelitian ini adalah deskriptif observatif dimana sampel diambil dengan cara mencatat waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng. Hasil penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep obat jadi pasien umum adalah 19.63 menit dan rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep obat jadi pasien BPJS adalah 11.13 menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Saki Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan.

**Kata Kunci: RSUD dr. Ben Mboi, waktu tunggu pelayanan resep, pasien rawat jalan, resep pasien umum, resep pasien BPJS**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
INTISARI .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Rumah Sakit .....	5
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	5
C. Pelayanan Resep .....	8
D. Standar Pelayanan Minimal .....	10
E. Waktu Tunggu Pelayanan Resep .....	10
BAB III METODE PENELITIAN .....	13
A. Jenis Penelitian .....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	13
C. Populasi dan Sampel .....	13
D. Variabel Penelitian .....	14
E. Definisi Operasional .....	14
F. Alat dan Bahan .....	15
G. Prosedur Penelitian .....	15
H. Analisis Data .....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	17
A. Gambaran Umum RSUD dr. Ben .....	17
B. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan .....	18
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	20
A. Simpulan .....	20
B. Saran .....	20
DAFTAR PUSTAKA .....	21
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Definisi Operasional .....	14
Tabel 2. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Resep Obat Jadi pasien Umum dan pasien BPJS .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Lembar Pencatatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan .....	22
Lampiran 2. Gambar .....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2016).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian adalah tolok

ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi. Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu pelayanan resep obat racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan (Kemenkes RI, 2008).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang satu-satunya berada di wilayah Manggarai Tengah. Pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Ben Mboi Ruteng merupakan

pelayanan tersentralisasi atau berpusat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng mempunyai tenaga kefarmasian sebanyak 13 orang dan resep yang masuk per bulan mencapai 4805 lembar pada bulan Januari 2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yustina (2018) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. T.C. Hillers Maumere, dari data yang diambil sebanyak 336 resep dengan 23 resep obat racikan dan 313 resep obat nonracikan didapat waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 24.48 menit dan rata-rata waktu tunggu obat nonracikan adalah 13.64 menit

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng pada bulan Mei 2019.

## **B. Rumusan Masalah**

Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi bulan Mei 2019?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi bulan Mei 2019.

## 2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat pasien umum dan pasien BPJS rawat jalandi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama proses perkuliahan di program studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Kupang.

#### 2. Bagi Institusi

Menambah kepustakaan dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam ilmu kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit.

#### 3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi manajemen khususnya Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2016).

Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, sedangkan fungsi rumah sakit yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa

orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan yang mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan/sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis mencakup pelayanan langsung pada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Kemenkes, 2016).

Tugas instalasi farmasi meliputi:

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
2. Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam Komite/Tim Farmasi dan Terapi.



6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan kefarmasian.
7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit. (Kemenkes, 2016)

Fungsi instalasi farmasi rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian dengan ruang lingkup sesuai standar pelayanan kefarmasian rumah sakit, yaitu:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang meliputi:
  - a. Pemilihan
  - b. Perencanaan kebutuhan
  - c. Pengadaan
  - d. Penerimaan
  - e. Penyimpanan
  - f. Pendistribusian
  - g. Pemusnahan dan penarikan
  - h. Pengendalian
  - i. Administrasi
2. Pelayanan farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena Obat, untuk tujuan

keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi:

- a. Pengkajian dan pelayanan resep
- b. Penelusuran riwayat penggunaan Obat
- c. Rekonsiliasi Obat
- d. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- e. Konseling
- f. Visite
- g. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- h. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- i. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
- j. Dispensing Sediaan Steril
- k. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)(Kemenkes, 2016)

### **C. Pelayanan Resep**

#### **1. Pengertian resep**

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Kemenkes, 2016).

#### **2. Pengkajian dan pelayanan resep**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah

terkait obat, bila ditemukan masalah terkait obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis resep. Apoteker harus melakukan pengkajian resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan.

Persyaratan administrasi meliputi:

- a. Nama, umur, jenis kelamin, berat badan dan tinggi badan pasien
- b. Nama, nomor ijin, alamat dan paraf dokter
- c. Tanggal resep
- d. Ruangan/unit asal resep

Persyaratan farmasetik meliputi:

- a. Nama obat, bentuk dan kekuatan sediaan
- b. Dosis dan jumlah obat
- c. Stabilitas
- d. Aturan dan cara penggunaan.

Persyaratan klinis meliputi:

- a. Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat
- b. Duplikasi pengobatan
- c. Alergi dan Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD)
- d. Kontraindikasi
- e. Interaksi obat

Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai

termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*).

#### **D. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit**

Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi:

1. Waktu Tunggu Pelayanan (obat non racikan dan obat racikan)
2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
3. Kepuasan pelanggan
4. Penulisan resep sesuai formularium

#### **E. Waktu Tunggu Pelayanan Resep**

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang disertai pembekalan komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu

mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu  $\leq 60$ . Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai menerima obat dari petugas farmasi. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi (Suryoputro, dkk. 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan Widiyari (Wai. 2018), waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari berbagai tahap yaitu:

1. Tahap penghargaan, tahap pembayaran, dan penomoran memakan waktu lebih dari satu menit karena komputer yang menghargai lambat dalam merespon disebabkan karena *memory server* tidak cukup menampung data yang ada.
2. Tahap resep masuk dan tahap pengecekan dan penyerahan obat memerlukan waktu lebih dari dua menit, karena tidak ada petugas yang mengambil resep pada tahap resep masuk dan pada tahap pengecekan, dan penyerahan obat tidak ada petugas yang mengecek dan menyerahkan obat sebab petugas sudah

sibuk dengan tahap yang lain terlebih pada saat jam-jam puncak dimana terjadi penumpukan resep.

3. Tahap pengambilan obat paten, tahap pembuatan obat racikan dan tahap etiket dan kemas membutuhkan waktu agak lama jika dibandingkan dengan tahap yang lainnya karena dibutuhkan waktu untuk mencari dan mengambil obat paten sedangkan untuk obat racikan diperlukan waktu menghitung, menimbang dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan, serta etiket dan kemas membutuhkan ketelitian, khususnya pada obat racikan agar tepat dosisnya pada setiap kemasan.

Sedangkan, penyebab lamanya waktu pelayanan resep pasien umum menurut Ayuningtyas (Yulianthy. 2012) dalam penelitiannya yaitu:

1. Adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lebih lama. *Delay* disebabkan Antara lain karena petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil penelitiannya, dimana total waktu komponen delay lebih besar dari total waktu komponen tindakan baik pada resep non racikan maupun resep racikan. Komponen *delay* lebih besar daripada komponen tindakan menandakan proses pelayanan resep kurang efektif.
2. Obat sering kosong sehingga membutuhkan waktu untuk mengambil obat tersebut di gudang.
3. Program komputer yang belum sempurna, yang mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif.

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

#### 1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng.

#### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2019.

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

#### 1. Populasi

Populasi penelitian adalah resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019.

#### 2. Sampel dan teknik sampling

Sampel penelitian adalah semua resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *purposivesampling*, dengan kriteria resep pasien rawat jalan pasien umum dan pasien BPJS, resep obat jadi, resep obat racikan dan jumlah item obat.

Sampel diambil dengan menggunakan rumus (Supardi dan Surahman, 2014) :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{4805}{1 + 4805(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4805}{480,6}$$

$$n = 9,97 \sim 10 \text{ lembar}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel ; N = jumlah populasi (diambil dari jumlah resep pada bulan Januari 2019) ; d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan atau  $d^2 = 0,1$

#### D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng.

#### E. Definisi Operasional

**Tabel 1. Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Skala
Waktu tunggu pelayanan resep	Jumlah total waktu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan dimulai saat pasien rawat jalan menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019	Nominal
Resep obat jadi	Resep obat yang disiapkan langsung tanpa proses peracikan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019	Nominal



Resep obat racikan	Resep obat yang memerlukan proses peracikan menjadi pulveres di Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019	Nominal
Resep Pasien Rawat Jalan	Resep pasien yang berasal dari poliklinik rawat jalan yang terdiri dari resep pasien umum dan resep pasien BPJS yang dilayani oleh Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng bulan Mei 2019	Nominal

## F. Alat dan Bahan

Alat pengumpulan data yang digunakan adalah *stopwatch* untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan serta lembar pengumpulan data waktu tunggu pelayanan resep untuk mencatat hasil pengamatan yang dilakukan terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan.

## G. Prosedur Penelitian

### 1. Perijinan

Peneliti mengajukan surat izin penelitian pada bagian Kesbangpol Kabupaten Manggarai selanjutnya melaporkan diri kepada Direktur rumah sakit dr. Ben Mboi Ruteng untuk melakukan penelitian.

### 2. Observasi

Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan. Data primer dikumpulkan melalui

pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam lembar pencatatan waktu tunggu. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif.

## H. Analisis Data

Berdasarkan instrumen penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang di analisis secara statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat.

Untuk menghitung nilai rata-rata/mean digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

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

$\sum X_i$  = Jumlah waktu pelayanan

$n$  = Jumlah resep (jumlah resep obat racikan dan jumlah resep obat jadi)

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum RSUD dr. Ben Mboi Ruteng**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng merupakan Rumah Sakit Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai yang dibangun pada tahun 1981 yang terletak di jalan dr. Soetomo No. 1 Ruteng. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng merupakan rumah sakit umum tipe C dengan fasilitas pelayanan terdiri dari Layanan Dokter Spesialis (dr. Spesialis Kebidanan dan Kandungan, dr. Spesialis Penyakit Dalam, dr. Spesialis Bedah Umum, dr. Spesialis Anak, dan dr. Spesialis Pathologi Klinik), IGD 24 jam, Poli Klinik Rawat Jalan (klinik Kebidanan dan Kandungan, klinik Penyakit Dalam, klinik Bedah, klinik Anak, klinik Umum (klinik mata, klinik THT), klinik Gigi, klinik Gizi, dan klinik VCT), Kamar Operasi 24 jam, Kamar Bersalin 24 jam, Instalasi Rawat Inap (ICU, NICU, VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, Hemodialisa), dan Layanan Penunjang Medik (Instalasi Radiologi 24 jam, Instalasi Laboratorium 24 jam, Instalasi Farmasi 24 jam, dan Unit Bank Darah Rumah Sakit 24 jam).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng memiliki Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan kefarmasian baik penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik untuk pasien rawat inap, pasien rawat jalan dan pasien gawat darurat. Pelayanan Instalasi Farmasi dilakukan selama 24 jam yang dibagi dalam 3 shift jaga (pukul 08.00-14.00 WITA), shift siang (pukul 14.00-20.00

WITA) dan shift malam (pukul 20.00-08.00 WITA) dengan tenaga farmasi yang dimiliki yaitu 6 orang Apoteker, 1 orang S1 Farmasi, 6 orang D3 Farmasi, dan 5 orang tenaga nonfarmasi.

Alur penerimaan resep di Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng yaitu pasien atau keluarga pasien menyerahkan resep dan menerima nomor antrian, menunggu panggilan untuk penyerahan obat, dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (umum, BPJS), pasien umum membayar di kasir, penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry, pengecekan kembali obat yang telah disiapkan, dan penyerahan obat kepada pasien oleh petugas farmasi disertai dengan pemberian informasi obat.

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Ben Mboi Ruteng dengan pendekatan *purposivesampling* dimana pengambilan data dilakukan pada shift pagi dari pukul 08.00-14.00 WITA. Penelitian dilakukan selama 7 hari mulai tanggal 27 Mei sampai 31 Mei 2019 hingga diperoleh 100 lembar resep. Penelitian ini difokuskan pada lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan menurut jenis resep obat jadi dengan alat yang digunakan Lembar Pencatatan Waktu Tunggu dan *stopwatch*.

## **B. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat**

Waktu tunggu pelayanan resep obat menjadi salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang

disertai pembekalan komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu  $\leq 30$  m. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan, tidak didapat data waktu tunggu pelayanan resep obat racikan baik resep obat racikan pasien umum maupun resep racikan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap 100 sampel resep, maka diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan yang terlihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi pasien Umum dan pasien BPJS**

Jenis Pasien Rawat Jalan	Jumlah Resep	Total Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)	Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)
Resep Pasien Umum	29	569	19.63
Resep Pasien BPJS	71	790	11.13
Total Resep	100		

(Sumber: data primer peneliti, 2019)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 100 sampel resep, didapat 29 sampel resep obat jadi pasien umum dan 71 sampel resep obat jadi pasien BPJS. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien umum adalah 19.63 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien BPJS adalah 11.13 menit.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep obat jadi pasien umum adalah 19.63 menit dan Rata-rata waktu tunggu untuk jenis resep obat jadi pasien BPJS adalah 11.13 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien umum dan pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng telah memenuhi standar pelayanan minimal untuk obat jadi yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk obat jadi.

#### **B. Saran**

1. Diharapkan agar Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Perlunya penambahan depo untuk pelayanan farmasi sehingga tidak terjadi penumpukan resep di Instalasi Farmasi dan dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Kementrian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta

Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta

Kementerian Kesehatan RI.2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta

Supardi dan Surahman.2014. *Metodologi penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. : Penerbit Trans Info Media,Jakarta

W a i Y u s t i n a . 2 0 1 8 . ' E v a l u a s i R e s p o n s a n a n K a t e g o r i L a m a W a k t u T u n g g u P e l a y a n a n R e s e p P a s i e n R a w a t J a l a n D i R S U D d r . T . C . H i l l e r s M a u m e r e B u l a n M A m d . F . P o l t e k k e s K e m e n k e s K u p a n g . K u p a n g

Y u l i a n t h A n a l i s i s W a k t u T u n g g u P e l a y a n a n R e s e p P a s i e n U m u m D i F a r m a s i U n i t r a w a t j a l a n S e l a t a n P e l a y a n a n K e s e h a t a n S i n t c a r o l u s T a h u n 2 0 1 T e s i s , F K M U I , D e p o k

**Lampiran 1. Lembar Pencatatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng Mei 2019**

Hari/ Tanggal	No.	Jenis Resep	Penerimaan Resep (Jam)	Transit * (menit)	Pemberian Harga (Jam)	Transit* * (menit)	Penyerahan Kuitansi (Jam)	Transit** * (menit)	Mulai Penyiapan Obat (Jam)	Lama Penyiapan obat (menit)	Penyeraha n Obat (Jam)	Jumlah Item Obat	Total Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)
Senin, 27 Mei 2019	1	Jadi	09.55	12	10.07	5	10.12	8	10.20	7	10.27	6	32
	2	Jadi	09.58	9	-	-	-	-	10.07	4	10.11	4	13
	3	Jadi	10.04	3	-	-	-	-	10.07	6	10.13	5	9
	4	Jadi	10.08	3	10.11	5	11.16	4	11.20	4	11.24	5	16
	5	Jadi	10.20	1	-	-	-	-	10.28	4	10.32	5	5
	6	Jadi	10.35	2	10.37	5	10.42	6	10.48	4	10.52	4	17
	7	Jadi	11.22	1	11.23	5	11.27	1	11.28	4	11.32	6	11
	8	Jadi	11.23	1	-	-	-	-	11.24	4	11.28	4	5
	9	Jadi	11.24	-	-	-	-	-	11.24	6	11.30	6	6
	10	Jadi	12.32	5	12.38	7	12.45	2	12.47	3	12.50	4	17
Selasa, 28 Mei 2019	11	Jadi	08.20	1	08.21	18	08.39	1	08.40	5	08.45	3	25
	12	Jadi	08.39	1	08.40	4	08.44	1	08.45	5	08.50	4	11
	13	Jadi	09.01	-	-	-	-	-	09.01	5	09.06	10	5
	14	Jadi	09.02	4	-	-	-	-	09.06	2	09.08	6	6
	15	Jadi	09.09	1	-	-	-	-	09.10	2	09.12	3	3
	16	Jadi	09.30	5	09.35	12	09.47	1	09.48	7	09.55	10	25
	17	Jadi	09.32	16	-	-	-	-	09.48	8	09.56	5	24
	18	Jadi	09.37	1	-	-	-	-	09.38	5	09.43	10	6
	19	Jadi	09.39	-	-	-	-	-	09.39	4	09.43	3	4
	20	Jadi	09.52	4	09.56	14	10.10	2	10.12	2	10.14	5	22
	21	Jadi	10.02	2	-	-	-	-	10.04	7	10.11	5	9
	22	Jadi	10.27	1	-	-	-	-	10.28	10	10.38	4	11
	23	Jadi	10.30	1	-	-	-	-	10.31	11	10.42	3	12



	24	Jadi	10.31	2	-	-	-	-	10.33	10	10.43	5	12
	25	Jadi	10.33	1	-	-	-	-	10.34	2	10.36	3	3
	26	Jadi	10.34	4	-	-	-	-	10.38	4	10.42	2	8
	27	Jadi	10.35	3	-	-	-	-	10.38	4	10.42	6	7
	28	Jadi	10.38	2	-	-	-	-	10.40	3	10.43	2	5
	29	Jadi	10.45	5	-	-	-	-	10.50	6	10.56	4	11
	30	Jadi	11.05	9	11.14	4	11.18	2	11.20	2	11.22	2	17
	31	Jadi	11.05	10	11.15	4	11.18	2	11.20	2	11.22	3	18
	32	Jadi	11.22	2	11.24	8	11.32	3	11.35	21	11.56	6	34
	33	Jadi	11.33	2	11.35	5	11.40	16	11.56	7	12.03	3	30
	34	Jadi	12.01	7	-	-	-	-	12.08	7	12.15	1	14
	35	Jadi	12.02	4	-	-	-	-	12.06	6	12.12	4	10
	36	Jadi	12.05	1	-	-	-	-	12.06	8	12.14	5	9
	37	Jadi	12.06	2	12.08	4	12.12	2	12.14	17	12.31	12	25
	38	Jadi	12.16	1	12.17	4	12.21	13	12.34	8	12.42	2	26
	39	Jadi	12.52	3	12.55	2	12.57	-	12.57	3	13.00	5	8
	40	Jadi	13.21	1	13.22	2	13.24	1	13.25	3	13.28	3	7
Rabu, 29 Mei 2019	41	Jadi	10.15	7	10.22	15	10.37	1	10.37	6	10.43	9	29
	42	Jadi	10.15	8	10.23	13	10.36	1	10.38	5	10.43	11	27
	43	Jadi	10.25	3	10.28	9	10.37	1	10.38	9	10.47	6	22
	44	Jadi	10.46	2	10.48	4	10.52	3	10.55	4	10.59	5	13
	45	Jadi	11.03	18	-	-	-	-	11.21	1	11.22	2	19
	46	Jadi	11.05	16	-	-	-	-	11.21	3	11.24	5	19
	47	Jadi	11.05	16	-	-	-	-	11.21	4	11.25	3	20
	48	Jadi	11.08	13	-	-	-	-	11.21	4	11.25	4	17
	49	Jadi	11.15	6	-	-	-	-	11.21	5	11.26	7	11
	50	Jadi	11.19	2	-	-	-	-	11.21	5	11.26	4	7
	51	Jadi	11.22	11	-	-	-	-	11.33	8	11.41	6	19
	52	Jadi	11.22	11	-	-	-	-	11.33	10	11.43	2	21
	53	Jadi	11.22	11	-	-	-	-	11.33	11	11.44	3	22
	54	Jadi	11.22	11	-	-	-	-	11.33	18	11.51	5	29

	55	Jadi	11.37	4	-	-	-	-	11.41	1	11.42	2	5
	56	Jadi	11.38	3	-	-	-	-	11.41	18	11.59	6	21
	57	Jadi	11.39	2	-	-	-	-	11.41	29	12.10	8	31
	58	Jadi	11.39	2	-	-	-	-	11.41	31	12.12	5	33
	59	Jadi	11.42	17	-	-	-	-	11.59	19	12.18	4	36
	60	Jadi	11.46	13	-	-	-	-	11.59	21	12.16	6	34
	61	Jadi	11.46	13	-	-	-	-	11.59	21	12.20	5	34
	62	Jadi	11.47	12	11.59	6	12.05	25	12.30	5	12.35	6	48
	63	Jadi	11.50	9	-	-	-	-	11.59	6	12.05	5	15
	64	Jadi	12.12	2	-	-	-	-	12.14	3	12.17	3	5
	65	Jadi	12.14	1	12.15	5	12.20	14	12.34	4	12.38	2	24
	66	Jadi	12.15	2	-	-	-	-	12.17	3	12.20	3	5
	67	Jadi	12.19	1	-	-	-	-	12.20	3	12.23	5	4
	68	Jadi	12.35	2	-	-	-	-	12.37	3	12.40	4	5
	69	Jadi	13.45	1	-	-	-	-	13.46	2	13.48	2	3
	70	Jadi	13.48	1	-	-	-	-	13.49	2	13.51	2	3
Jumat, 31 Mei 2019	71	Jadi	10.39	2	-	-	-	-	10.41	4	10.45	5	6
	72	Jadi	10.39	2	10.41	8	10.49	-	10.49	4	10.53	4	14
	73	Jadi	10.42	2	-	-	-	-	10.44	5	10.49	5	7
	74	Jadi	10.43	1	-	-	-	-	10.44	7	10.51	6	8
	75	Jadi	10.51	2	-	-	-	-	10.53	17	11.10	3	19
	76	Jadi	11.04	6	-	-	-	-	10.10	8	11.18	3	14
	77	Jadi	11.07	3	-	-	-	-	10.10	8	11.18	4	11
	78	Jadi	11.06	4	-	-	-	-	10.10	10	11.20	5	14
	79	Jadi	11.09	1	-	-	-	-	10.10	12	11.22	4	13
	80	Jadi	11.20	2	11.22	5	11.27	-	11.27	5	11.32	5	12
	81	Jadi	11.57	-	-	-	-	-	11.57	6	12.03	2	6
	82	Jadi	12.03	-	-	-	-	-	12.03	3	12.06	6	3
	83	Jadi	12.05	-	-	-	-	-	12.05	4	12.09	8	4
	84	Jadi	12.06	3	-	-	-	-	12.09	2	12.11	6	5
	85	Jadi	12.07	2	-	-	-	-	12.09	4	12.13	5	6

86	Jadi	12.07	2	-	-	-	-	12.09	5	12.14	3	7
87	Jadi	12.09	-	-	-	-	-	12.09	7	12.16	4	7
88	Jadi	12.16	-	-	-	-	-	12.16	6	12.22	8	6
89	Jadi	12.17	-	-	-	-	-	12.17	5	12.22	4	5
90	Jadi	12.20	1	12.21	3	12.24	-	12.24	1	12.25	2	5
91	Jadi	12.20	1	-	-	-	-	12.21	3	12.24	4	4
92	Jadi	12.45	2	12.47	5	12.52	-	12.52	4	12.56	7	11
93	Jadi	12.45	1	-	-	-	-	12.46	2	12.48	5	3
94	Jadi	12.51	2	12.53	5	12.58	-	12.58	3	13.01	8	10
95	Jadi	12.58	3	-	-	-	-	13.01	5	13.06	5	8
96	Jadi	13.00	1	-	-	-	-	13.01	8	13.09	5	9
97	Jadi	13.08	3	13.11	4	13.15	1	13.16	5	13.21	11	13
98	Jadi	13.35	-	-	-	-	-	13.35	3	13.38	6	3
99	Jadi	13.43	-	-	-	-	-	13.43	2	13.45	2	2
100	Jadi	13.52	1	-	-	-	-	13.53	4	13.57	3	5

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Keterangan: Tulisan merah (pasien Umum) ; Tulisan Hitam (pasien BPJS)

Penerimaan Resep : Pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi rumah sakit

Transit\* : Lamanya resep ada di kotak penerimaan resep sebelum diambil untuk mulai disiapkan atau dihitung harga obat

Pemberian Harga : Penyerahan resep yang sudah dihitung harga obatnya oleh petugas farmasi kepada pasien

Transit\*\* : Lamanya pasien membayar obat di bank rumah sakit

Penyerahan Kuitansi : Pasien menyerahkan kembali resep beserta bukti pembayaran resep ke petugas farmasi

Transit\*\*\* : Lamanya resep ada di kotak penerimaan resep setelah pasien membayar obat di kasir

Mulai Penyiapan Obat: Petugas farmasi mulai menyiapkan obat sesuai resep

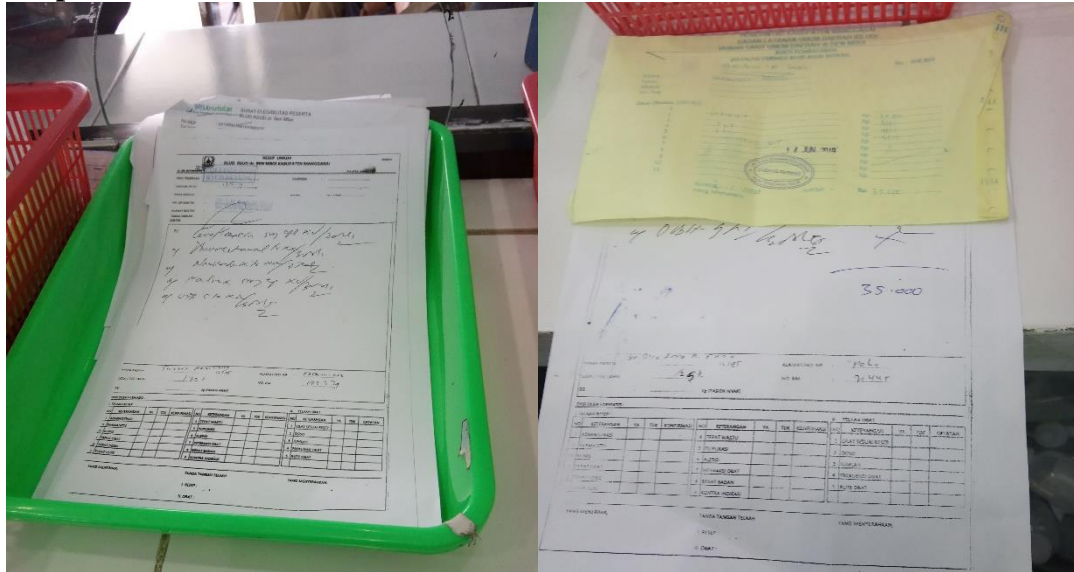
Penyiapan Obat : Lamanya penyiapan obat oleh petugas farmasi

Penyerahan Obat : Petugas farmasi menyerahkan obat yang telah disiapkan kepada pasien

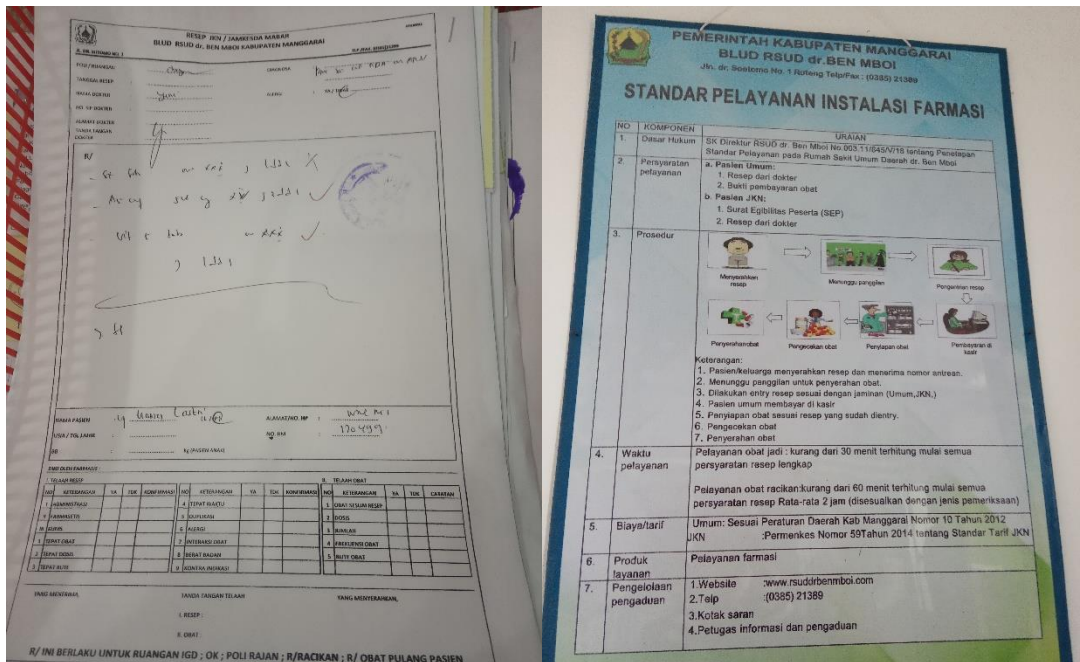
Jumlah Item Obat : Jumlah obat yang tertera pada satu lembar resep

Total Waktu Tunggu Pelayanan : Jumlah waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat dari petugas farmasi

## Lampiran 2. Gambar



Gambar 1. Contoh Resep Pasien Umum



Gambar 2. Contoh Resep Pasien BPJS

Gambar 3. Standar Pelayanan IFRS



Gambar 4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng



Gambar 5. Loker Penyerahan Resep dan Loker Penerimaan Obat