

**KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI PUSKESMAS
LAMBUNGA KABUPATEN FLORES TIMUR
BULAN MEI TAHUN 2019**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh:

**Maria Nirwani Ukun Nama
PO.530333216218**

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

KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT

BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI PUSKESMAS

LAMBUNGA KABUPATEN FLORES TIMUR

BULAN MEI TAHUN 2019

Oleh:

Maria Nirwani Ukun Nama
PO.530333216218

Telah disetujui untuk mengikuti ujian karya tulis ilmiah

Kupang, 25 Juni 2019

Pembimbing



Priska E. Tenda, S.F., Apt., M.Sc
NIP. 197701182005012002

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH
KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT
BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI PUSKESMAS
LAMBUNGA KABUPATEN FLORES TIMUR
BULAN MEI TAHUN 2019

Oleh:

Maria Nirwani Ukun Nama

PO.530333216218

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 27 Juni 2019

Susunan tim penguji

1. **Maria I. M Indrawati, S.Pd., M.Sc**


.....

2. **Priska E. Tenda, S.F., Apt., M.Sc**


.....

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

Kupang, 16 Juli 2019

Ketua Prodi Farmasi



Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 197506201994022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, juni 2019



Maria Nirwani Ukun Nama

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Lambunga dengan judul “Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu Di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur Bulan Mei Tahun 2019”.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bimbingan dosen serta semua pihak yang ikut membantu dalam proses pengerjaan karya tulis Ilmiah ini. Ucapan limpah terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Ragu Haming Kristina, SKM.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementrian kesehatan kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., M.Si., Apt selaku Ketua Program studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan kupang.
3. Ibu Maria I.M Indrawati, S.Pd., M.Sc selaku penguji I yang telah memberikan saran, koreksi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Priska E. Tenda, S.F., Apt., M.Sc selaku Pembimbing dan Penguji II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan proposal penelitian Karya Tulis Ilmiah ini serta telah memberikan masukan-masukan dalam penulisan proposal.
5. Para dosen dan staf pengajar yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Prodi Farmasi Kupang.
6. Bapa, Mama, Adik Vani, Adik Edwin yang selalu setia mendukung penulis dalam doa, materi, dan motivasi selama ini.
7. Teman-teman Farmasi C angkatan XVII yang selalu mendukung, kerjasama, dan motivasi selama kuliah hingga penyelesaian Karya Tulis ilmiah ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima Kasih.

Kupang, Juni 2019

Penulis

INTISARI

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur waktu tunggu pelayan resep obat berdasarkan jenis resep racikan, non racikan, dan kombinasi serta jumlah item obat dalam lembar resep. jenis penelitian ini adalah deskriptif observatif dan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan lembar observasi. Pengambilan data selama 6 hari dengan jumlah sampel 87 resep. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep yaitu rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 3,36 menit, waktu tunggu untuk resep racikan adalah 8,7 menit, waktu tunggu resep kombinasi yang terdiri dari satu obat non racikan adalah 9,6 menit, dan waktu tunggu untuk resep kombinasi yang lebih dari satu obat non racikan adalah 11,9 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jumlah item obat yaitu waktu tunggu untuk resep obat dengan jumlah satu item obat adalah 2 menit dan untuk resep yang jumlah item obatnya lebih dari satu adalah 6,4 menit. Kesimpulan dari data tersebut memenuhi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Lambunga yaitu 10-15 menit.

Kata kunci : waktu tunggu, Kualitas pelayanan, Puskesmas Lambunga

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Puskesmas	5
B. Pelayanan Kefarmasian.....	5
C. Pelayanan Resep	5
D. faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Resep.....	9
E. Waktu Tunggu.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Jenis Penelitian	11
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	11
C. Populasi Dan Sampel	11
D. Variabel Penelitian	12
E. Defenisi Operasional.....	13
F. Prosedur Penelitian	13
G. Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
A. Gambaran Umum Puskesmas	15
B. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat.....	16
C. Lama Waktu Tunggu Resep Berdasarkan Jenis Resep	17

D.	Lama Waktu Tunggu Resep Berdsarkan Jumlah Item Obat....	21
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		23
A.	Simpulan	23
B.	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA.....		24
LAMPIRAN		25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional.....	13
Tabel 2. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat	16
Tabel 3. Lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan.....	17
Tabel 4. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat racika.....	18
Tabel 5. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat kombinasi yang terdiri dari satu obat jadi.....	19
Table 6. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat kombinasi yang lebih dari satu obat jadi	20
Table 7. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat dengan jumlah satu item obat	21
Table 8. Lama waktu tunggu pelayanan resep obat dengan jumlah item obat lebih dari satu	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat penelitian	25
Lampiran 2. Lembar observasi	29
Lampiran 3. Contoh resep non racikan	35
Lampiran 4. Contoh resep racikan	36
Lampiran 5. Contoh resep kombinasi	37
Lampiran 6. Dokumentasi	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Permenkes RI, 2016).

Salah satu pelayanan di Puskesmas yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi sumber daya manusia, pengelolaan sediaan farmasi, dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka pihak Puskesmas harus memperhatikan beberapa aspek yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya. Aspek yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut adalah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Rusdiana, 2015).

Layanan resep yang banyak mengakibatkan waktu tunggu menjadi lebih lama dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien serta mempengaruhi minat pasien untuk kembali menggunakan jasa apotek. Kurangnya tenaga dibagian

farmasi dan dengan banyaknya pekerjaan seperti mencari dan mengembalikan obat, membuat etiket dan mengemas obat serta menyerahkan obat akan membuat seorang tenaga farmasi melakukan dua pekerjaan sekaligus hal ini yang menyebabkan masalah dan meningkatnya waktu tunggu pelayanan resep (Supranto, 2011).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan resep adalah waktu tunggu pasien dengan pelayanan yang dirasakan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat. Berdasarkan ketentuan Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/ 2008 tentang pelayanan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Puskesmas lambunga membuat acuan waktu tunggu berdasarkan ketentuan tersebut yakni waktu tunggu untuk non racikan 5 – 10 menit sedangkan racikan 10 – 15 menit.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sri Rahayu (2014) tentang kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Puskesmas Lewa kabupaten Sumba Timur menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk sediaan obat non racikan adalah 5,7 menit dan resep obat racikan adalah 12,7 menit. Dalam penelitian yang lain pada tahun yang sama oleh Rosalia Oi (2014) tentang kualitas waktu pelayanan resep berdasarkan waktu tunggu di Puskesmas Sikumana menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk sediaan obat non racikan adalah 5,05 menit dan resep racikan adalah 12,60 menit. Berdasarkan hasil dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan waktu tunggu obat, sehingga Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait waktu tunggu obat di

Puskesmas Lambunga kabupaten Flores Timur. Penelitian waktu tunggu obat di Puskesmas Lambunga belum pernah dilakukan sehingga peneliti ingin meneliti tentang waktu tunggu obat di Puskesmas Lambunga kabupaten Flores Timur.

Puskesmas Lambunga merupakan salah satu tempat atau sarana pelayanan kesehatan yang terletak di desa Lambunga kecamatan Kelubagolit. Jumlah kunjungan yang meningkat dan cukup besar sekitar 25 sampai 30 perhari di Puskesmas mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jumlah Tenaga kesehatan farmasi di Puskesmas Lambunga ada 4 orang terdiri dari 1 Apoteker dan 3 Tenaga Teknik Kefarmasian. Semakin banyaknya permintaan obat di puskesmas tentunya akan meningkatkan jumlah permintaan obat pasien sehingga membuat antrian yang panjang, tentunya dengan antrian yang panjang menyebabkan pasien merasa bosan dan jenuh, hal ini dapat mempengaruhi pasien untuk menggunakan kembali jasa puskesmas. Selain itu, dengan adanya berbagai pekerjaan seperti mencari dan mengambil obat, menulis etiket, meracik obat, menyerahkan obat akan membuat seorang tenaga kefarmasian menjadi kesusahan untuk membagi pekerjaannya.

Pelayanan resep merupakan titik akhir dalam proses pelayanan kesehatan bagi pasien sehingga dibutuhkan gambaran waktu tunggu di Puskesmas Lambunga dan untuk mengetahui berapa lama proses pelayanan resep serta untuk mengetahui dimana titik lamanya suatu proses pelayanan resep. Titik lama suatu proses pelayanan ini di maksud adalah lamanya waktu yang di tunggu oleh pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat.

B. Rumusan Masalah

Berapa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Lambunga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Lambunga.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep racikan, non racikan, dan kombinasi serta jumlah item obat dalam lembar resep.

D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

2. Bagi Institusi

Sebagai tambahan pembendaharaan institusi.

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan untuk dapat di terapkan pada pelayanan resep obat di Puskesmas Lambunga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas perlu di tunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Permenkes RI, 2016).

B. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan sumber daya, sarana prasarana, sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan, administrasi dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, sarana, prasarana dan metode tatalaksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang di tetapkan yaitu terlaksananya pelayanan kefarmasian yang bermutu di puskesmas (Permenkes RI, 2016).

C. Pelayanan Resep

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

2016). Pelayanan resep berdasarkan peraturan Menteri kesehatan nomor 74 tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian di Puskesmas:

1. Pengkajian Resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi skrining administrasi, kesesuaian farmasetik, dan kesesuaian klinis baik untuk pasien rawat jalan maupun inap.

Skrining administrasi meliputi:

- a. Nama, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien.
- b. Nama dan paraf dokter.
- c. Tanggal resep.
- d. Ruangan atau unit asal resep.

Kesesuaian farmasetik meliputi:

- a. Bentuk dan kekuatan sediaan.
- b. Dosis dan jumlah obat.
- c. Stabilitas dan ketersediaan.
- d. Aturan dan cara penggunaan.
- e. Inkompabilitas.

Kesesuaian klinis meliputi:

- a. Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat.
- b. Duplikasi pengobatan.
- c. Alergi, interaksi dan efek samping obat.
- d. Kontra indikasi.
- e. Efek sedatif.

2. Penyiapan Obat (Dispensing)

Dispensing terdiri dari:

a. Penyiapan obat

- 1) Menyiapkan obat sesuai yang tertera diresep dengan memperhatikan nama obat, fisik obat, dan kadaluwarsa.
- 2) Melakukan peracikan obat bila mendapatkan resep racikan serta dengan memperhatikan jenis, jumlah obat.
- 3) Memberi etiket harus jelas dan dapat dibaca, etiket warna putih untuk obat oral/dalam, sedangkan biru untuk obat luar dan suntik serta menempel label kocok dahulu untuk sediaan suspensi dan emulsi.
- 4) Mengisi obat pada wadah masing-masing untuk setiap obat yang berbeda untuk menghindari kesalahan penggunaan serta untuk menjaga mutu obat.

b. Penyerahan obat

Melakukan pemeriksaan kembali mengenai nama pasien, jenis obat, jumlah obat, dan cara penggunaan pada etiket sebelum obat di serahkan kepada pasien. Penyerahan obat di lakukan oleh apoteker di sertai pemberian informasi obat yang benar dan konseling kepada pasien.

3. Pemberian Informasi Obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, detail, jelas, akurat, serta mudah di mengerti mengenai obat seperti nama obat yang jelas, indikasi, ketetapan dosis obat, aturan penggunaan obat, efek samping, kontra indikasi, serta makanan dan minuman yang dihindari selama pengobatan.

4. Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang di hadapi pasien. Apoteker harus memberi konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalagunaan atau penggunaan salah sediaan farmasi atau perbekalan kesehatan lainnya.

5. Pelayanan Resedensial (*Home Care*)

Apoteker sebagai *care giver* di harapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasiann yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. untuk hal ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (*medication record*).

D. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Resep

Penelitian mengenai pelayanan resep yang dilakukan oleh Ritung (2003) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan resep adalah sebagai berikut :

1. Jenis resep, dalam penelitiannya dibedakan menjadi empat golongan, yaitu bungkus, kapsul, cairan, dan salep. Dimana jenis cairan membutuhkan waktu yang lebih cepat 4,2 % di bandingkan dengan jenis bungkus, kapsul dan salep.
2. Jumlah item obat, dalam hal ini jumlah item yang sedikit membutuhkan waktu yang lebih cepat di bandingkan jumlah item yang banyak. Rata-rata total waktu pada jumlah item yang sedikit adalah 22,56 menit dan pada jumlah item banyak adalah 27,33 menit.
3. Shift petugas, dari rata-rata total waktu pelayanan resep, shift sore membutuhkan waktu yang lebih banyak dibandingkan dengan shift pagi.
4. Pelayanan pekerja tugas yang lama akan dapat membantu dalam proses pelayanan resep sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan.
5. Peralatan yang memadai untuk mengerjakan resep, seperti pemakaian alat-alat modern yang meminimalisasi pekerjaan menjadi lebih cepat.
6. Ruang kerja yang luas agar petugas mudah dan leluasa dalam bergerak mengerjakan resep.

E. Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan salah satu masalah yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu merupakan waktu yang di tunggu oleh pasien di hitung mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Standar minimal waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi ≤ 30 menit dan untuk obat racikan ≤ 60 menit (kepmenkes, 2008).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Lambunga kabupaten Flores Timur dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Mei 2019.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Semua resep yang masuk di Puskesmas Lambunga kabupaten Flores Timur.

2. Sampel Dan Teknik Sampling

a. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah resep yang masuk di Puskesmas Lambunga kabupaten Flores Timur. Jumlah resep dalam sehari 25 lembar, jumlah resep dalam 1 bulan (efektif 26 hari kerja) sebanyak 650 lembar resep.

Dengan menggunakan rumus slovin :

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat kepercayaan/ ketepatan yang diinginkan

$$n = \frac{650}{1 + 650(0,1)^2}$$

$$n = 86,6 \sim 87$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 lembar resep.

b. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *accidental sampling* berdasarkan resep yang masuk diambil sampai mencapai jumlah sampel resep yang dikehendaki.

D. Variabel Penelitian

variabel penelitian adalah variabel tunggal yaitu waktu tunggu pelayanan resep dengan indikator jenis resep racikan, non racikan dan kombinasi serta jumlah item obat dalam lembar resep.

E. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Skala	Alat Ukur
1. Kualitas pelayanan resep	Kualitas layanan resep meliputi waktu tunggu pasien, jenis resep racikan, non racikan dan kombinasi, serta jumlah item obat dalam lembar resep di Puskesmas Lambunga	Nominal	Stopwatch dan lembar observasi
2. Waktu tunggu pasien	Waktu yang di tunggu pasien dari pasien menyerahkan resep kepada petugas untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien. <i>Stopwatch</i> di nyalakan pada saat pasien menyerahkan resep kepada petugas dan dimatikan pada saat obat sudah diserahkan kepada pasien termaksud waktu untuk pemberian informasi obat di Puskesmas Lambunga	Rasio	
3. Resep racikan	Resep yang di dalamnya terdapat obat racikan yang berada di Puskesmas Lambunga	Nominal	
4. Resep non racikan	Resep yang di dalamnya terdapat obat jadi yang berada di Puskesmas Lambunga	Nominal	
5. Resep kombinasi	Resep yang di dalamnya terdapat obat jadi dan obat racikan	Nominal	
6. Jumlah item obat	Banyaknya item obat yang tertulis pada lembaran resep yang diterima pasien di Puskesmas Lambunga	Nominal	

F. Prosedur Penelitian

Peneliti melakukan observasi langsung dengan mengamati resep yang masuk, memberi nomor pada resep dan dihitung waktu tunggu menggunakan *digital watch* dan data tersebut diisi dalam lembar observasi, data tersebut akan diolah dan diinterpretasikan dalam bentuk tabel dan diberi kesimpulan.

G. Analisis Data

Berdasarkan instrumen penelitian yang telah disusun, peneliti mendapatkan data yang kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

Dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum x_i}{N}$$

Keterangan :

X = rata-rata waktu tunggu

$\sum x_i$ = jumlah keseluruhan data

N = banyaknya sampel

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas

Puskesmas lambunga merupakan salah satu tempat atau sarana pelayanan kesehatan yang terletak di desa Lambunga Kecamatan Kelubagolit. Jam pelayanan Puskesmas Lambunga, hari senin sampai kamis di buka pukul 08:00 sampai pukul 14:00 wita, hari jumat di buka pukul 08:00 sampai pukul 11:00 wita, hari sabtu di buka pukul 08:00 sampai pukul 12:30 wita. Puskesmas Lambunga mempunyai seorang apoteker dan tiga orang asisten apoteker.

Alur pelayanan resep di Puskesmas Lambunga, pasien datang membawa resep, kemudian resep diterima oleh apoteker untuk di skrining kemudian apoteker di bantu oleh asisten apoteker menyiapkan obat sesuai dengan resep kemudian obat diberi etiket, kemudian apoteker melakukan pemeriksaan ulang dan menyerahkan obat ke pasien beserta pemberian informasi obat kepada pasien.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lambunga dengan pengamatan secara langsung, dimana melakukan pengamatan seluruh jenis resep (resep obat non racikan, resep obat racikan, dan resep obat kombinasi) dan jumlah item yang di lakukan pada pagi hari dari pukul 08:00 sampai pukul 12:00. penelitian ini difokuskan pada lama waktu tunggu pelayanan resep mulai dari resep diterima sampai obat diserahkan ke pasien berdasarkan jenis resep dan jumlah item obat, dengan menggunakan alat yaitu lembar observasi dan jam digital. Penelitian ini

juga dilakukan selama 6 hari dimulai tanggal 22 sampai tanggal 28 mei 2019 dengan jumlah sampel 87 resep

B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Hari ke	N	Σ waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu (menit)
1	15	99	6,6
2	15	90	6
3	15	101	6,73
4	14	87	6,21
5	14	78	5,57
6	14	79	5,64
Jumlah	87	534	
Rata-rata			6,06

(Sumber: Data Primer Peneliti, 2019)

Dari data diatas menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Lambunga tanpa melihat jenis resep dan jumlah item obat adalah 6,06 menit. Hasil ini memenuhi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas dengan lama waktu tunggu resep antara 10-15 menit.

Rata-rata waktu tunggu tercepat pada hari ke lima adalah 6 menit dengan sampel 14, hal ini disebabkan karena terdapatnya 8 resep obat non racikan, 4 resep obat racikan, 2 resep kombinasi terdiri dari 1 obat non racikan, dan tidak adanya resep kombinasi lebih dari satu obat non racikan serta tidak adanya antrian resep untuk disiapkan obatnya. Sedangkan waktu tunggu terlama pada hari ke tiga yaitu 7 menit terdiri dari 8 resep obat non racikan, 3 resep obat racikan, 3 resep obat kombinasi yang terdiri dari satu obat non racikan dan 1 resep obat kombinasi yang lebih dari 1 obat non racikan.

C. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep

Waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jenis resep dikelompokkan atas tiga yaitu resep obat non racikan, resep obat racikan dan resep obat kombinasi.

1. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan

Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan

Hari	Jumlah resep obat non racikan	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	9	31	3,4	2	5
2	9	30	3,3	2	5
3	8	28	3,5	2	5
4	8	28	3,5	2	5
5	8	26	3,5	2	5
6	8	26	3,5	2	5
Jumlah	50	169			
Rata-rata			3,36	2	5

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari data diatas menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah 3,36 menit. Rata-rata waktu tunggu resep terlama adalah 3,5 menit dikarenakan dalam pemberian informasi obat terkadang pasien kurang mengerti dan harus dijelaskan berulang-ulang sehingga menyebabkan waktu tunggu resep yang lama. Dan tercepat adalah 3,25 menit dikarenakan jumlah item obat yang sedikit yang terdapat di resep dan dalam penyiapan obat tidak membutuhkan waktu yang lama karena obat langsung tersedia di rak obat. Hasil penelitian ini masih memenuhi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Lambunga yaitu waktu tunggu 5-10 menit. Puskesmas Lambunga masih berkualitas baik karena masih memenuhi standard yang ditetapkan.

2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Tabel 4. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Hari	Jumlah resep obat racikan	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	2	20	10	9	11
2	3	25	8,3	8	9
3	3	29	9,6	8	12
4	3	24	8	7	9
5	4	32	8	7	9
6	3	25	8,3	8	9
Jumlah	18	155			
Rata-rata			8,7	7,8	9,8

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari data di atas menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah 8,7 menit. Rata-rata waktu tunggu resep terlama adalah 10 menit dikarenakan obat yang diminta diresep tidak tersedia di rak obat di apotek dan memerlukan sedikit waktu untuk mengambil obat di gudang untuk di racik. Rata-rata waktu tunggu resep tercepat adalah 8 menit dikarenakan adanya kerja sama antara petugas di apotek sehingga proses penyiapan obat racikan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Hasil ini masih memenuhi standard pelayanan kefarmasian di Puskesmas Lambunga dengan waktu tunggu 10-15 menit untuk resep racikan, sehingga Puskesmas Lambunga masih dikatakan berkualitas baik karena masih memenuhi standard yang ditetapkan.

Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan waktu tunggu pelayanan resep non racikan karena resep obat racikan tidak hanya

menyiapkan obat tetapi juga melakukan peracikan dari menggerus hingga membungkus puyer.

3. Waktu Tunggu Waktu Pelayanan Resep Obat Kombinasi

a) Tabel 5. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Kombinasi Yang Terdiri Dari 1 obat non racikan

Hari	Jumlah resep obat kombinasi yang terdiri dari 1 obat non racikan	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	2	21	10,5	10	11
2	2	21	10,5	10	11
3	3	28	9,3	8	11
4	2	19	9,5	7	12
5	2	20	10	9	11
6	2	16	8	7	9
Jumlah	13	125			
Rata-rata			9,6	8,5	10,8

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari data diatas menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat kombinasi yang terdiri dari satu obat non racikan yaitu 9,6 menit. Rata-rata waktu tunggu resep terlama adalah 10,5 menit dikarenakan jumlah item obat yang banyak dan dalam penyiapan obat ini hanya dilakukan oleh satu petugas sehingga waktu tunggu menjadi lama. Rata-rata waktu tunggu resep tercepat 8 menit di karenakan obat yang dibutuhkan semua sudah tersedia dirak obat di apotek sehingga dalam penyiapan obat tidak memerlukan waktu yang lama untuk meracik. Dari hasil ini masih memenuhi standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yaitu waktu tunggu 10-15 menit. Sehingga Puskesmas

Lambungga masih dikatakan berkualitas baik karena masih memenuhi standar yang ditetapkan.

b) Tabel 6. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Kombinasi Yang Lebih Dari 1 Obat non racikan

Hari	Jumlah resep obat kombinasi yang lebih dari 1 obat non racikan	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	2	27	13,5	13	14
2	1	14	14	14	14
3	1	16	16	16	16
4	1	16	16	16	16
5	-	-	-	-	-
6	1	12	12	12	12
Jumlah	6	85			
Rata-rata			11,9	11,8	12

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari data di atas menunjukkan rata-rata waktu tunggu resep obat kombinasi lebih dari 1 obat non racikan yaitu 11,9 menit. Waktu tunggu terlama resep obat kombinasi lebih dari 1 obat non racikan adalah 16 menit dikarenakan obat yang diminta diresep tidak tersedia di rak obat dan memerlukan sedikit waktu untuk mengambil obat digudang serta obat disiapkan oleh satu orang petugas saja sehingga memerlukan waktu agak lama untuk meracik. Dan waktu tunggu resep obat tercepat adalah 12 menit dikarenakan dalam penyiapan obat dibantu oleh petugas yang lain sehingga penyiapan obatnya cepat. Hasil ini masih memenuhi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Lambungga yaitu 10-15 menit. Sehingga Puskesmas

Lambungga masih dikatakan berkualitas baik karna masih memenuhi standar yang ditetapkan.

Waktu tunggu pelayanan resep obat kombinasi lebih dari 1 obat non racikan lebih lama dibandingkan waktu tunggu resep kombinasi terdiri dari 1 obat non racikan karena lebih banyaknya obat obat.

D. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat

1) Tabel 7. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Jumlah Satu Item Obat

Hari	Jumlah resep dengan 1 item obat	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	2	4	2	2	2
2	2	4	2	2	2
3	-	-	-	-	-
4	1	2	2	2	2
5	1	2	2	2	2
6	1	2	2	2	2
Jumlah	7	14			
Rata-rata			2	2	2

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari hasil data di atas menunjukkan rata-rata waktu tunggu resep dengan jumlah satu item obat adalah 2 menit. Hal ini dikarenakan jumlah item obat yang sedikit dan dokter jarang membuat resep obat dengan 1 item obat. Waktu tunggu untuk resep obat dengan jumlah satu item obat ini termasuk dalam pelayanan waktu tunggu tercepat dikarenakan jumlah item obat hanya satu dan obat yang dibutuhkan sudah tersedia dirak obat yang berada diapotek sehingga mempermudah petugas dan mempercepat penyiapan obat

2) **Tabel 8. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Jumlah Item Obat Lebih Dari Satu**

Hari	Jumlah resep dengan item obat > 1	Waktu tunggu (menit)	Rata-rata waktu tunggu (menit)	Waktu minimum (menit)	Waktu maksimum (menit)
1	13	95	7,3	3	14
2	13	83	6,3	3	14
3	15	101	6,7	3	16
4	13	85	6,5	3	16
5	13	76	5,8	3	11
6	13	77	5,9	3	12
Jumlah	80	517			
Rata-rata			6,4	3	13,8

(sumber: data primer peneliti, 2019)

Dari data diatas menunjukkan rata-rata waktu tunggu resep dengan jumlah item obat lebih dari 1 adalah 6,4 menit dengan waktu minimal 3 menit dan waktu maksimal 13,8 menit. Resep dengan jumlah item obat lebih dari satu obat merupakan jenis obat non racikan dan racikan.

Resep dengan Jumlah item obat yang banyak mempunyai waktu pelayanan lebih lama dibandingkan resep yang jumlah item obat yang sedikit. Hal tersebut dilihat dari setiap penambahan jumlah item obat yang banyak tentu akan mempengaruhi penambahan waktu dalam pengambilan obat dan peracikan, sehingga membutuhkan waktu yang lebih banyak dibandingkan resep dengan jumlah item obat yang sedikit.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil yang di dapat dari penelitian tentang kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur dengan tujuan untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jenis resep racikan, non racikan, dan kombinasi serta jumlah item obat dalam lembar resep disimpulkan bahwa:

1. Waktu tunggu untuk resep obat non racikan adalah 3,36 menit dan waktu tunggu untuk resep obat racikan adalah 8,7 menit.
2. Waktu tunggu untuk resep obat kombinasi yang terdiri dari satu obat non racikan adalah 9,6 menit dan waktu tunggu untuk resep obat kombinasi yang obatnya lebih dari satu obat non racikan adalah 11,9 menit.
3. Waktu tunggu untuk resep obat dengan jumlah satu item obat adalah 2 menit dan waktu tunggu untuk resep dengan jumlah item obat lebih dari satu adalah 6,4 menit.

B. Saran

1. Kepada petugas apotek di Puskesmas Lambunga untuk tetap mempertahankan kinerja kerja dan meningkatkan pelayananan resep obat sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan kembali menggunakan jasa apotek di Puskesmas Lambunga.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat dilengkapi dengan tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Maftuhah, A, Susilo, R . 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati*. Cirebon : Akademi Farmasi Muhamadiyah Cirebon
- Menteri Kesehatan RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Menteri kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. Jakarta
- Rosalia, O. 2014. *Kualitas waktu Pelayanan Resep Obat Berdasarkan waktu Tunggu Di Puskesmas Sikumana Bulan Juni Tahun 2014*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Kupang
- Ritung, M. 2003. *Lama Pelayanan Resep Racikan Khusus Hari Sabtu Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Hermina Bekasi*. Depok : Tesis Program Studi S2 FKM UI
- Rahayu, S. 2014. *Kualitas Pelayanan Resep berdasarkan waktu Tunggu Di Puskesmas Lawe Kabupaten Sumba Timur*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Kupang
- Rusdiana, N, Wijayanti, R, Wahyuni, S. 2015. *Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit*. Tangerang : Sekolah tinggi Farmasi Muhamadiyah Tangerang
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar* : Rineka Cipta

Lampiran 1. Surat Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)**

Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kota Kupang – Telp / Fax: (0380) 833213, 821827
Email : dpmptsp.nttprov@gmail.com; Website: www.dpmptsp.nttprov.go.id

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/1531/DPMPTSP/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Marsianus Jawa, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Maria Nirwani Ukun Nama
NIM : PO. 530 333 216218
Jurusan/Prodi : Farmasi
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU
TUNGGU DI PUSKESMAS LAMBUNGA KABUPATEN FLORES TIMUR
Lokasi Penelitian : Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur
Waktu Pelaksanaan
a. Mulai : 22 Mei 2019
b. Berakhir : 31 Mei 2019

Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq, Kepala Kesbangpol/DPMPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 13 Mei 2019

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.



Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ile Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
L A R A N T U K A

SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI
UNTUK MENGADAKAN SURVEY / RESEARCH
NOMOR : KESBANGPOL. 070 / 127 / Sekret / 2019

Membaca : Surat Kepala Dinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. NTT, Nomor : 070/1531/DPMPTSP/2019, Tanggal: 13 Mei 2019, Perihal : Izin Penelitian.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan aatas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;

Menerangkan : **TIDAK BERKEBERATAN**

Nama : **MARIA NIRWANI UKUN NAMA**
NPP/NIM : PO. 530 333 216218
Pekerjaan : Mahasiswa.
Untuk : Melakukan Penelitian.
Judul : **"KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI PUSKESMAS LAMBUNGA KABUPATEN FLORES TIMUR"**.
Lokasi Penelitian : Puskesmas Lambunga - Kec. Kelubagolit - Kab Flores Timur.
Lama Penelitian : 2 (dua) Minggu.

DENGAN KETENTUAN :

1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat;
2. Selama mengadakan Penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain;
3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal – hal yang mengganggu ketertiban masyarakat;
4. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar INSTANSI PEMERINTAH / SWASTA yang dihubungi dapat memberikan bantuan / fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.

Larantuka, 17 Mei 2019

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur,


ANDREAS KEWA AMAN SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641110 199303 1 016

Tembusan :

1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai laporan).
2. Kepala DPMPTSP Prov. NTT, di Kupang.
3. Camat Kelubagolit, di Pepakelu.



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR
KECAMATAN KELUBAGOLIT
Wabwerang – Sagu, Km.14 No. : Telp.
KELUBAGOLIT

SURAT KETERANGAN/REKOMENDASI
SELESAI MENGADAKAN PENELITIAN
Nomor : Pemkec.KG.070/ 126 /Pem/2019

Membaca : Surat dari Kepala Puskesmas Lambunga, Tanggal 28 mei 2019, No HC.L..445/105/TU/V /2019. Perihal : Selesai Penelitian.

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri;
3. Surat Kawat Menteri Dalam Negeri Nomor S/D6/2/12 Tanggal 5 Juli 1972;
4. Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 070/2170 Tanggal 10 Juni 1981 tentang Surat Pemberitahuan Penelitian.

Menerangkan :TIDAK BERKEBERATAN.....

Kepada : Maria Nirwani Ukun Nama

NIP/NIRM/NIM/NRP : PO. 530 333 216218

Pekerjaan : Mahasiswa

Untuk : Selesai Penelitian

Judul : **"KUALITAS PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI PUSKESMAS LAMBUNGA KECAMATAN KELUBAGOLIT KABUPATEN FLORES TIMUR".**

Lokasi Penelitian : Desa Lambunga, Kecamatan Kelubagolit

Lamanya Penelitian : 1 (Satu) minggu

DENGAN KETENTUAN :

1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat.
2. Selama mengadakan penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain.
3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal-hal yang mengganggu ketertiban masyarakat.
4. Wajib melaporkan hasil penelitian kepada Bupati Flores Timur
5. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar INSTANSI PEMERINTAH/SWASTA yang dihubungi dapat memberikan bantuan/fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.



Tembusan :

1. Bupati Flores Timur di Larantuka



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ile Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
L A R A N T U K A - 86218

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : KESBANGPOL.070 / 107 / Sekret / 2019

Membaca : Surat Camat Kelubagolit Kab. Flores Timur, Nomor :
Pem.Kec.KG.070/126/Pem/2019, Tanggal : 28 Mei 2019. Perihal : Surat
Keterangan Selesai Penelitian.

Memperhatikan : Surat Keterangan / Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan
Politik Kabupaten Flores Timur Nomor : KESBANGPOL.070/127/Sekret/
2019, Tanggal : 17 Mei 2019.

Menerangkan :

N a m a : **MARIA NIRWANI UKUN NAMA**

N I M : PO.530 333 216218

Pekerjaan : Mahasiswa.

1. Telah selesai mengadakan Penelitian di Puskesmas Lambunga – Kec.
Kelubagolit - Kabupaten Flores Timur, dengan Judul : **KUALITAS
PELAYANAN RESEP OBAT BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI
PUSKESMAS LAMBUNGA KECAMATAN KELUBAGOLIT
KABUPATEN FLORES TIMUR**".
2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Larantuka, 29 Mei 2019

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur,


ANDREAS KEWA AMAN, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641110 199303 1 016

Tembusan :

1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai laporan).
2. Kepala DPMPSTSP Prov. NTT, di Kupang

Lampiran.2. Lembar observasi

Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)									
				Jenis resep				Jumlah item obat					
				Racikan	Non racikan	Kombinasi							
Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi												
Rabu/22-05- 2019	1	08:13	08:17		4								
	2	08:20	08:31	11									
	3	08:36	08:50				14						
	4	09:13	09:15		2								
	5	09:18	09:23		5								
	6	09:27	09:37			10							
	7	09:38	09:41		3								
	8	09:45	09:48		3								
	9	09:49	09:51		2								
	10	09:54	09:59		5								
	11	10:07	10:16	9									
	12	10:18	10:29			11							
	13	10:39	10:42		3								
	14	11:11	11:24				13						
	15	11:35	11:39		4								
	Jumlah			20	31	21	27						
	Total waktu tunggu (menit)							99					
	Rata-rata waktu tunggu							6,6					

Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)								
				Jenis resep				Jumlah item obat				
				Racikan	Non racikan	Kombinasi						
						Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi					
Kamis/23-05- 2019	1	08:05	08:09		4							
	2	08:12	08:16		4							
	3	08:22	08:28		5							
	4	08:29	08:31		2							
	5	08:33	08:35		2							
	6	08:41	08:49	8								
	7	08:53	08:56		3							
	8	09:08	09:19			11						
	9	09:25	09:34	9								
	10	09:37	09:45	8								
	11	09:52	10:02			10						
	12	10:07	10:11		4							
	13	10:14	10:28				14					
	14	10:37	10:41		4							
	15	11:07	11:09		2							
	Jumlah			25	30	21	14					
	Total waktu tunggu (menit)			90								
	Rata-rata waktu tunggu			6								

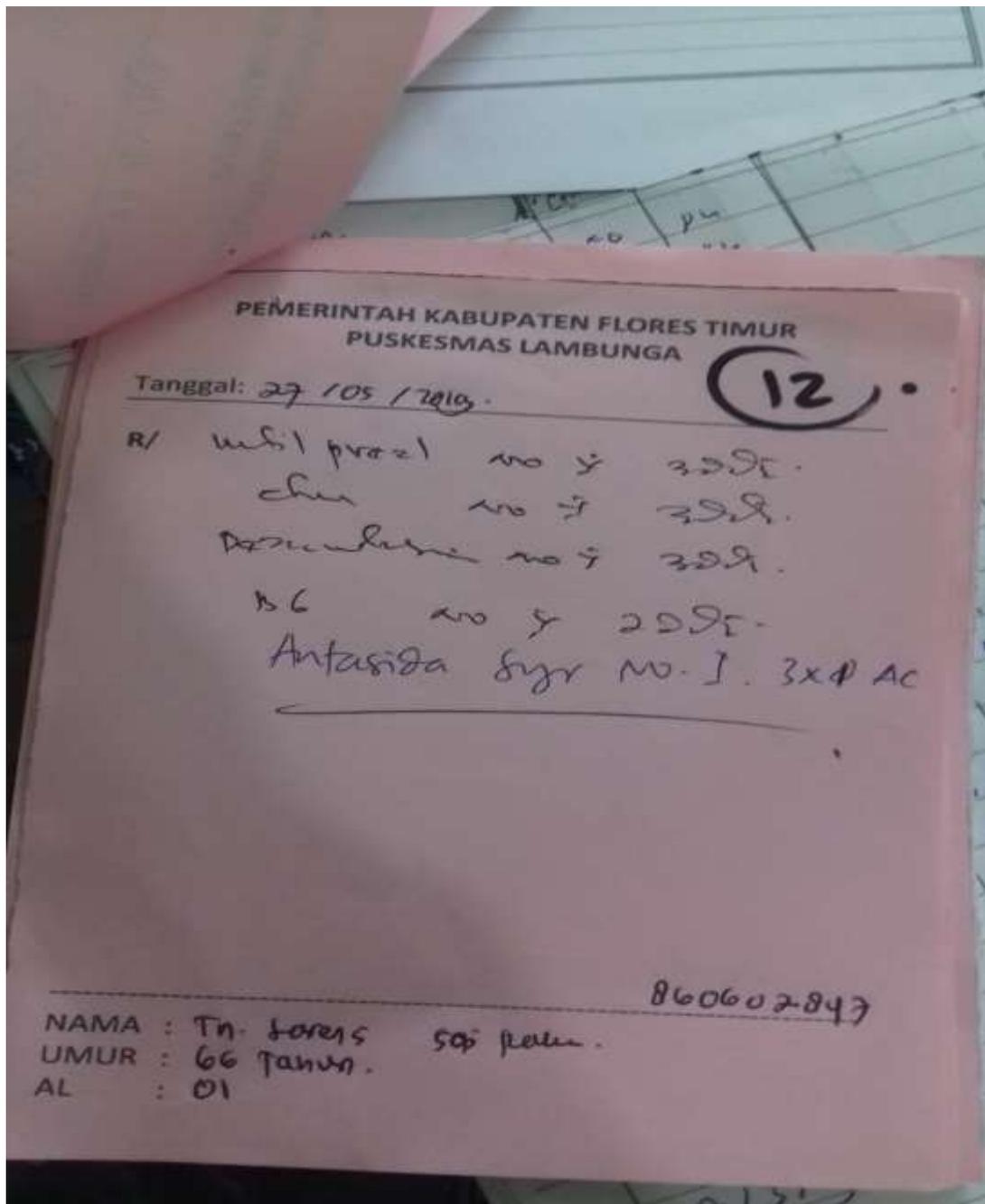
Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)						
				Jenis resep				Jumlah item obat		
				Racikan	Non racikan	Kombinasi				
				Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi					
Jumad/24- 05-2019	1	08:14	08:17		3					
	2	08:21	08:33	12						
	3	08:38	08:42		4					
	4	08:48	08:50		2					
	5	08:57	09:13				16			
	6	09:19	09:21		2					
	7	09:28	09:37	9						
	8	09:41	09:52			11				
	9	09:54	09:59		5					
	10	10:02	10:06		5					
	11	10:11	10:20			9				
	12	10:23	10:27		4					
	13	10:31	10:39	8						
	14	10:46	10:49		3					
	15	10:53	11:01			8				
	Jumlah			29	28	28	16			
	Total waktu tunggu (menit)			101						
	Rata-rata waktu tunggu			6,73						

Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)							
				Jenis resep				Jumlah item obat			
				Racikan	Non racikan	Kombinasi					
						Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi				
Sabtu/25-05- 2019	1	08:17	08:21		5						
	2	08:25	08:28		3						
	3	08:31	08:38	7							
	4	08:44	08:47		3						
	5	08:54	09:03	9							
	6	09:07	09:23				16				
	7	09:24	09:28		4						
	8	09:29	09:36			7					
	9	09:55	09:58		3						
	10	10:14	10:26			12					
	11	10:31	10:35		4						
	12	10:42	10:50	8							
	13	10:54	10:56		2						
	14	11:02	11:06		4						
	Jumlah			24	28	19	16				
	Total waktu tunggu (menit)			87							
	Rata-rata waktu tunggu			6,21							

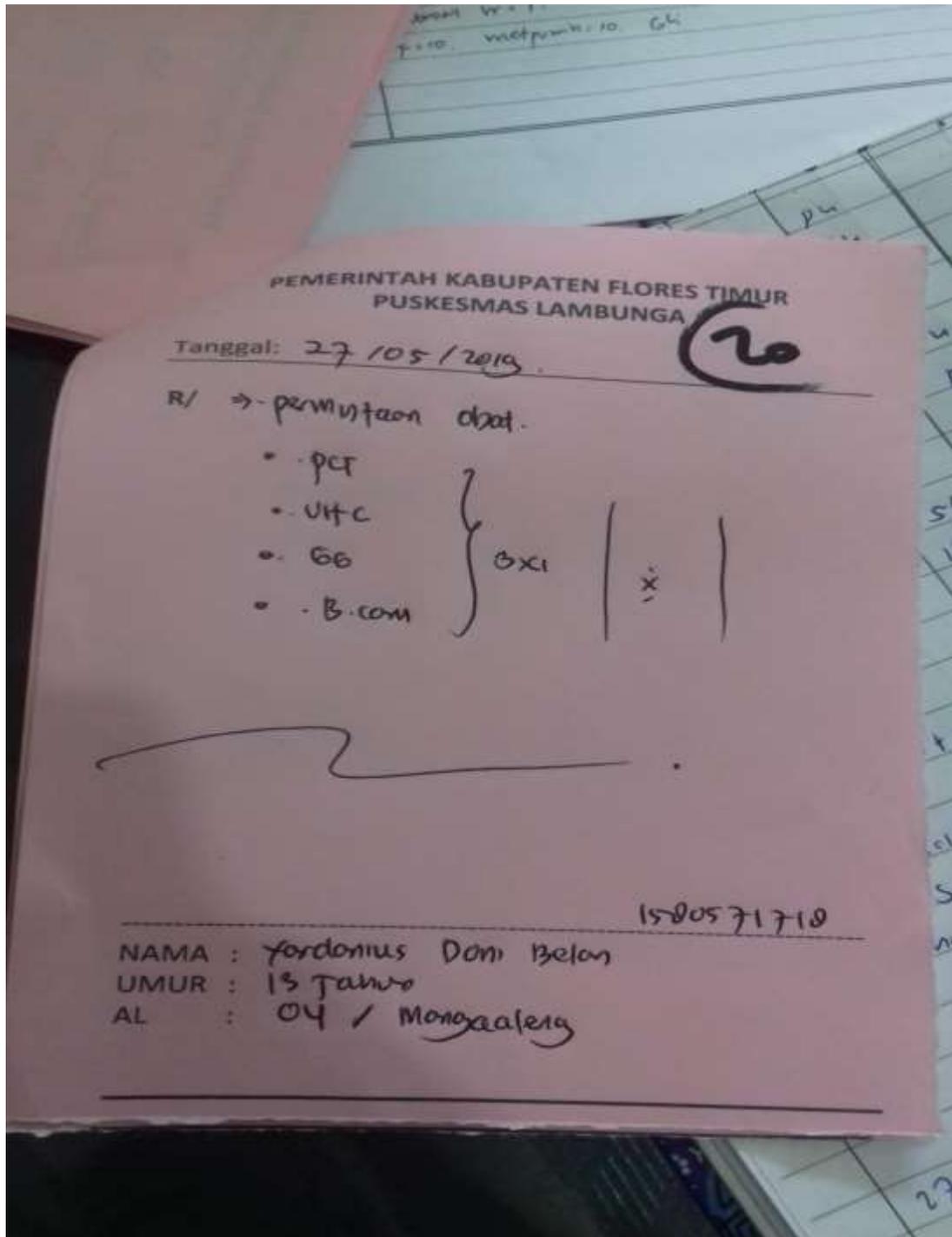
Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)								
				Jenis resep				Jumlah item obat				
				Racikan	Non racikan	Kombinasi						
						Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi					
Senin 27-05- 2019	1	08:30	08:33		3							
	2	08:37	08:41		4							
	3	08:45	08:52	7								
	4	08:57	08:59		2							
	5	09:04	09:13			9						
	6	09:16	09:19		3							
	7	09:22	09:30	8								
	8	09:33	09:37		4							
	9	09:39	09:41		2							
	10	09:45	09:56			11						
	11	10:02	10:11	9								
	12	10:16	10:21		5							
	13	10:27	10:30		3							
	14	10:34	10:42	8								
	Jumlah			32	26	20						
	Total waktu tunggu (menit)			78								
	Rata-rata waktu tunggu			5,57								

Hari/ tanggal	No	Waktu terima resep (jam)	Waktu serah obat (jam)	Waktu tunggu resep (menit)								
				Jenis resep				Jumlah item obat				
				Racikan	Non racikan	kombinasi						
						Terdiri dari 1 obat jadi	Lebih dari 1 obat jadi					
Selasa 28-05- 2019	1	08:09	08:12		3							
	2	08:15	08:23	8								
	3	08:27	08:31		4							
	4	08:36	08:45	9								
	5	08:49	08:51		2							
	6	08:58	09:01		3							
	7	09:07	09:19				12					
	8	09:23	09:28		5							
	9	09:33	09:36		3							
	10	09:45	09:52			7						
	11	09:57	09:59		2							
	12	10:04	10:12	8								
	13	10:16	10:20		4							
	14	10:25	10:34			9						
	Jumlah			25	26	16	12					
	Total waktu tunggu (menit)			79								
	Rata-rata waktu tunggu			5,64								

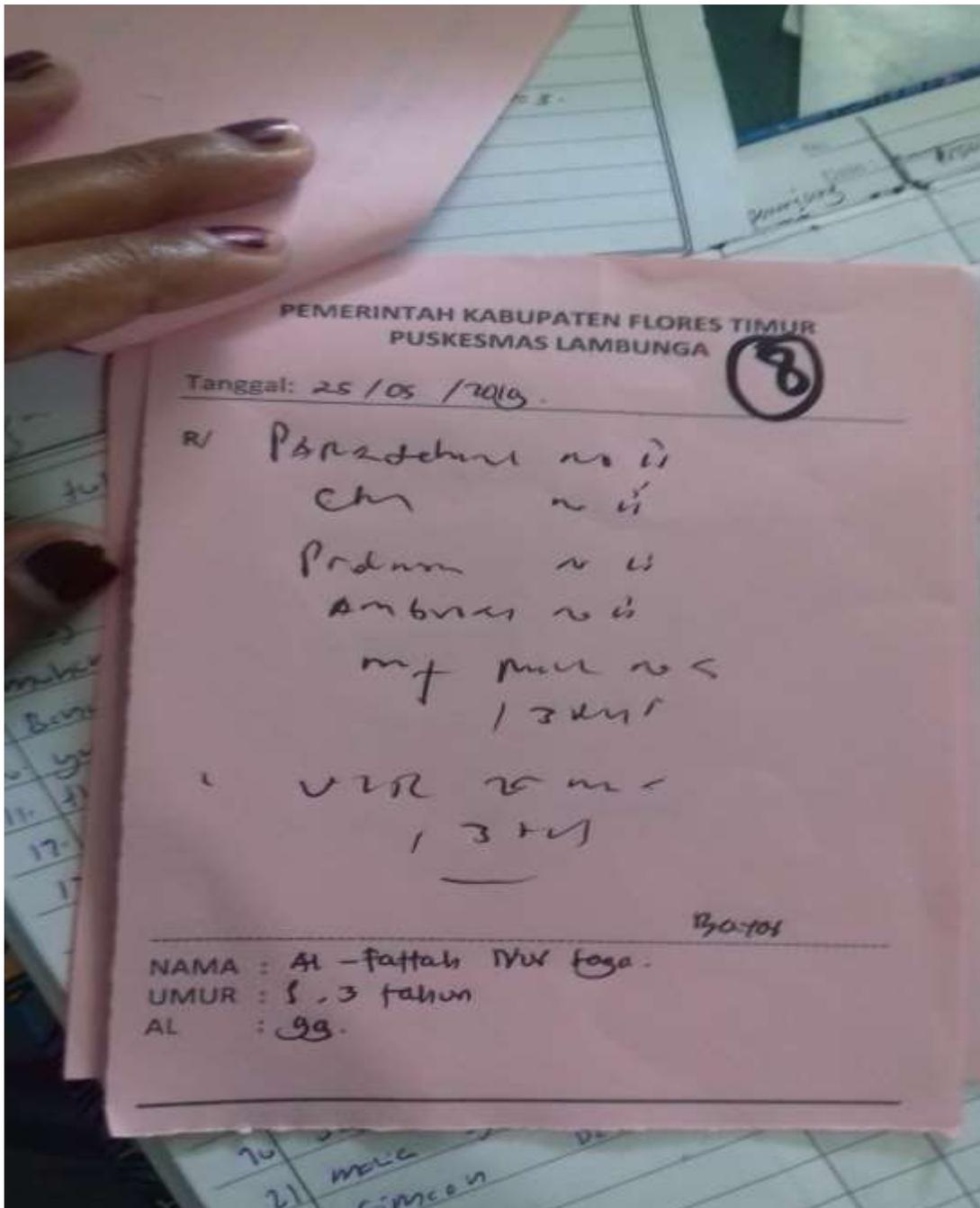
Lampiran 3. contoh resep non racikan



Lampiran 4. contoh resep racikan



Lampiran 5. contoh resep kombinasi



Lampiran 6. dokumentasi







2. Pelayanan Obat/Farmasi
- a) Jam Pelayanan:
 - 1) Hari Senin sampai Kamis, pukul 08.00 - 14.00 Wita.
 - 2) Hari Jumat, pukul 08.00 - 11.00 Wita.
 - 3) Hari Sabtu, pukul 08.00 - 12.30 Wita.
 - b) Waktu tunggu di ruang tunggu pelayanan pasien 05-10 menit.
 - c) Petugas apotik menerima resep dari pasien.
 - d) Petugas memeriksa kesesuaian farmasetik meliputi: bentuk sediaan, dosis, inkompatibilitas, cara dan lama penggunaan obat.
 - e) Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep.
- f) Petugas menyerahkan obat sesuai urutan dan resep yang masuk, sambil memberikan penjelasan terkait penggunaan obat serta memastikan pasien atau keluarga telah mengerti.
- g) Waktu menyiapkan obat untuk pasien maksimal 10 (sepuluh) menit.