

**EVALUASI WAKTU TUNGGU
RESEP OBAT JADI DAN RACIKAN
DI PUSKESMAS**

KARYA TULIS ILMIAH

**LUKMANUL HAKIM
191FF02061**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI WAKTU TUNGGU
RESEP OBAT JADI DAN RACIKAN
DI PUSKESMAS

Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli Madya
Program Pendidikan Diploma Tiga

Lukmanul hakim
NPM. 191FF02061

Bandung, Juli 2020

Menyetujui

Pembimbing I



apt.Wempi Budiana,M.Si

Pembimbing II



Dr. apt.Agus Sulaeman,M.Si

PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Sekolah Tinggi Farmasi Bandung, dan terbuka untuk umum. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh KTI haruslah seizin Ketua Program Studi di lingkungan Sekolah Tinggi Farmasi Bandung.

EVALUASI WAKTU TUNGGU RESEP OBAT JADI DAN RACIKAN DI PUSKESMAS

ABSTRAK

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. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Cabangbungin Kab. Bekasi.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *Observasional Analitik* dengan pengambilan data secara *Kohort*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Cabangbungin Kab. Bekasi. Dengan teknik pengambilan sampel *Total sampling*. Sedangkan alat penelitian yang digunakan berupa lembar observasi dan data penunjang lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan adalah 5.8 dan 2.47 menit. Adapun rerata total waktu tunggu pelayanan resep obat tanpa membedakan jenis obat adalah 3.53 menit. Angka tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Puskesmas Cabangbungin dengan standar waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 60 menit dan resep obat non racikan 30 menit.

Kata kunci: Waktu tunggu, Resep obat, Puskesmas

ABSTRACT

EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES IN HEALTH CENTER

Pharmaceutical services is direct service and responsible to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patients' quality of life. The pharmacy service paradigm requires that there be an expansion from product oriented (drug oriented) to be patient oriented with the philosophy of pharmacy services (pharmaceutical care). One of the effort to improve the quality of health services is to improve the quality of pharmacy services, namely by improving the waiting time for drug prescription services. The Purpose of this study is to find out the waiting time for prescription services at Cabangbungin Health Center, Bekasi district.

The research design used was descriptive research using Analytical Observation with data retrieval using Cohort study. The population in this study were outpatients at Cabangbungin Health Center, Bekasi district, with sampling technique used was total sampling. While the research tools used consisted of observation sheets and other supporting data.

Based on the results of the research conducted, the average waiting time for drug prescription concoction and non-concoction services were 5.8 and 2.47 minutes. The average total waiting time for prescription services without distinguishing types of drug was 3.53 minutes. These numbers were in accordance with the standards determined by Cabangbungin Health Center with a standard waiting time for drug prescription concoction is 60 minutes and drug prescription of non-concoction is 30 minutes.

Keywords: waiting time, drug prescription, puskesmas

HALAMAN PERUNTUKAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirrobil'Alamiin. Puji syukur kepada Allah subhanahu wata' ala, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammadd shalallah' alaihiwasalam, dengan ini penulis ingin mempersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada mereka yang menyertai penulis.

- Terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan semangat dan doa.
- Terima kasih kepada teman-temanku seperjuangan D3 Farmasi RPL.
- Terimakasih kepada teman-teman sejawat Puskesmas Cabangbungin untuk dukungan dan semangatnya.
- Terimakasih untuk Dosen Pembimbing Bapak apt.Wempi Budiana, M.Si dan Bapak Dr.apt.Agus Sulaeman, M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil' Alamiin, puji syukur kepada Allah subhanahu wata' ala, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammadd shalallah' alaihiwasalam.

Penulis sangat berterima kasih pada Bapak apt.Wempi Budiana, M.Si dan Bapak Dr.apt.Agus Sulaeman, M.Si sebagai Pembimbing, atas segala saran, bimbingan dan nasehatnya selama penelitian berlangsung dan selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Terima kasih disampaikan kepada para dosen pengajar dan staf akademik atas bantuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Farmasi Bandung.

Terima kasih di sampaikan juga kepada Keluarga, Kepala Puskesmas Cabangbungin, Teman sejawat, sahabat-sahabatku serta semua pihak yang terlibat membantu penulis dalam proses Pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini, baik secara material atau spiritual.

Demikian Karya Tulis Ilmiah ini dibuat, semoga dapat membawa manfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang farmasi. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Bandung, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERUNTUKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	xi
PENDAHULUAN	xi
1.1 Latar Belakang	xi
1.2 Rumusan Masalah	xii
1.3 Tujuan Penelitian	xii
1.3.1. Tujuan Umum	xii
1.3.2. Tujuan Khusus	xiii
1.4 Manfaat Penelitian	xiii
BAB II	1
TINJAUAN PUSTAKA	1
II.1 Puskesmas	1
II.1.1 Definisi	1
II.1.2 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	3
II.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	3
II.1.4 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian	3
II.1.5 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian	3
II.1.6 Waktu Tunggu	4
BAB III	5
METODOLOGI PENELITIAN	5
BAB IV	6
DESAIN PENELITIAN	6
IV.1 Jenis Penelitian	6
IV.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
IV.3 Populasi dan Sampel	6
IV.4 Metode Pengumpulan Data	7
IV.5 Definisi Operasional	8
IV.6 Instrumen Penelitian	8
IV.7 Prosedur	9
IV.8 Analisa Data	9

BAB V	10
HASIL DAN PEMBAHASAN	10
V.1 Hasil	10
V.2 Pembahasan	11
BAB VI	13
KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
VI.1 Kesimpulan.....	13
VI.2 Saran	13
DAFTAR PUSTAKA.....	14
LAMPIRAN.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	15
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	16
Lampiran 3. Format Pengambilan Data Penelitian.....	17
Lampiran 4. Resep obat jadi	25
Lampiran 5. Resep obat racikan	26
Lampiran 6. Lokasi Penelitian.....	27
Lampiran 7. Kegiatan Penelitian	28

DAFTAR TABEL

Tabel. V. 1. Persentase jumlah resep.....	10
Tabel. V. 2. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan	10

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Supaya tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di puskesmas, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2016) ada beberapa puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan dan ada beberapa puskesmas yang memberikan pelayanan rawat inap.

Salah satu pelayanan di puskesmas yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi puskesmas merupakan salah satu kegiatan di puskesmas yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang kemudian ada perubahan dengan Nomor 36 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016).

Standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai

dengan menerima obat jadi, dengan standar minimal yang ditetapkan. Manajemen Puskesmas Cabangbungin adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Akreditasi 2018). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah et al. 2016).

Menurut penelitian (Esti et al. 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al. 2015) waktu tunggu yaitu > 60 menit.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Cabangbungin, maka diperlukan penelitian Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum Puskesmas bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat racikan. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

I.2 Rumusan Masalah

Berapa lama waktu tunggu proses pelayanan resep pasien rawat jalan serta dimana titik lamanya suatu proses pelayanan resep?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin.

I.3.2. Tujuan Khusus

Mendapatkan gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin

Sebagai bahan evaluasi kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga Farmasi di Puskesmas Cabangbungin yang menyebabkan lamanya waktu tunggu di Puskesmas Cabangbungin sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan oleh Manajemen Puskesmas Cabangbungin tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan informasi dan bahan referensi buat peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti mengenai analisis waktu tunggu sehingga dapat di terapkan di tempat kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Puskesmas

II.1.1 Definisi

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Unit Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. (Permenkes 74,2016).

Puskesmas mencakup puskesmas tanpa maupun dengan tempat perawatan, dan jaringannya yaitu puskesmas keliling, puskesmas pembantu, dan bidan desa. Puskesmas tanpa tempat perawatan, merupakan puskesmas dengan pelayanan wajib atau ditambah upaya pelayanan tambahan dalam suatu lokasi.

Puskesmas dengan tempat perawatan, merupakan puskesmas yang dilengkapi dengan fasilitas ruang rawat inap untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dalam waktu tidak lama (1-3 hari).

Fungsi puskesmas perawatan adalah :

1. Observasi penyakit
2. Pertolongan pertama pada kecelakaan/penyakit
3. Perawatan pasien yang memungkinkan sembuh dalam waktu singkat

Kegiatan yang dilakukan oleh Puskesmas perawatan yaitu:

1. Melakukan tindakan operasi terbatas terhadap penderita gawat darurat antara lain: kecelakaan lalu lintas, penyakit lain yang mendadak dan gawat.
2. Merawat sementara penderita gawat darurat atau untuk observasi penderita dalam rangka diagnostik dengan rata-rata perawatan tiga hari atau maksimal tujuh hari.
3. Melakukan pertolongan sementara untuk mempersiapkan pengiriman penderita lebih lanjut ke rumah sakit.

4. Memberi pertolongan persalinan bagi kehamilan dengan resiko tinggi dan persalinan.

5. Melakukan metode operasi pria dan operasi wanita untuk keluarga berencana.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat, yaitu :

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya

- a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan sektor lain terkait.
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas.
- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
- h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
- i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
- c. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.

- e. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama antar profesi.
- f. Melaksanakan rekam medis.
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan.
- h. Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan.
- i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- j. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan.

II.1.2 Pengertian 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.

II.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

II.1.4 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety).

II.1.5 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai
 - a) Permintaan
 - b) Penerimaan
 - c) Penyimpanan

- d) Pendistribusian
 - e) Pengendalian
 - f) Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan
 - g) Pemantauan dan evaluasi
2. Pelayanan Farmasi Klinik
- a) Pemberian informasi obat
 - b) Pelayanan informasi obat (PIO)
 - c) Konseling
 - d) Ronde/visite pasien (khusus puskesmas rawat inap)
 - e) Pemantauan dan pelaporan efek samping obat
 - f) Pemantauan terapi obat
 - g) Evaluasi penggunaan obat

II.1.6 Waktu Tunggu.

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien

Waktu tunggu di Puskesmas Cabangbungin ditetapkan oleh Manajemen Puskesmas Cabangbungin melalui Akreditasi tahun 2018 waktu tunggu ini adalah < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan.