

**ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP DI APOTEK SINDHU FARMA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

LINDA REBECCAWATI

2020141014

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK SINDHU FARMA

Disusun oleh :

LINDA REBECCA WATI

NIM. 2020141014

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan dewan penguji
pada tanggal 6 Februari 2024

Pembimbing I

apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0614059101

Pembimbing II

apt. Khotimatu Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703

Mengetahui
Ka. Prodi Farmasi



apt. Khotimatu Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK SINDHU FARMA

Disusun Oleh :

LINDA REBECCA WATI
NIM. 2020141014

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Selasa Tanggal 6 Februari 2024

Dewan Penguji

- | | | |
|--------------|--|--------------------------------|
| 1. Penguji 1 | apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0614059101 | (.....
<i>[Signature]</i>) |
| 2. Penguji | apt. Khotimatul Khusna, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 060507873 | (.....
<i>[Signature]</i>) |
| 3. Penguji 3 | apt. Ahwan, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0626088401 | (.....
<i>[Signature]</i>) |

Mengetahui

Ketua
Ka. Prodi Farmasi

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan

[Signature]
apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 060507873

[Signature]
Apt. Ahwan, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0626088401

**LEMBAR PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya Mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Rebeccawati

NIM : 2020141014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul : ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI
APOTEK SINDHU FARMA**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain, seolah olah pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 6 Februari 2024

Yang menyatakan



Linda Rebeccawati
NIM. 2020141014

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Linda Rebeccawati
NIM : 2020141014
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Sains, Teknologi, dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneklusif (*Non-exclusive royalty free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

“Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Sindhu Farma”

Beserta instrumen/desain, perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih menyediakan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 6 Februari 2024

Yang menyatakan



Linda Rebeccawati
NIM. 2020141014

MOTTO

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”

Matius 6 : 34

“God is within her, she will not fail.”

Psalm 46 : 5



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tua terhormat
- Partner tercinta
- Sahabat serta teman – teman Nada Manda, Endar Asih, Ivan Nurdin, Irfan Al-Fahmi, Muhammad Jamiluddin, Ghaliyah Hidastri, Ramayanti Dwi.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“ANALISA LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI APOTEK SINDHU FARMA”**

Adapun skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang seminar skripsi.

Bersama ini pula dengan segala kerendahan hati, penulis menghantarkan banyak terimakasih kepada pihak yang mendukung:

1. Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada henti.
3. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
4. apt. Ahwan, S.Farm.,M.Sc selaku dosen penguji skripsi dan Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

5. apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc. selaku Ka. Prodi S1 Farmasi Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus dosen pembimbing kedua Skripsi skripsi.
6. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan pelajaran selama perkuliahan.
8. Sahabat dan teman-teman jurusan Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak terkait yang telah membantu penulis selama menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca maupun peneliti selanjutnya setelah penulis.

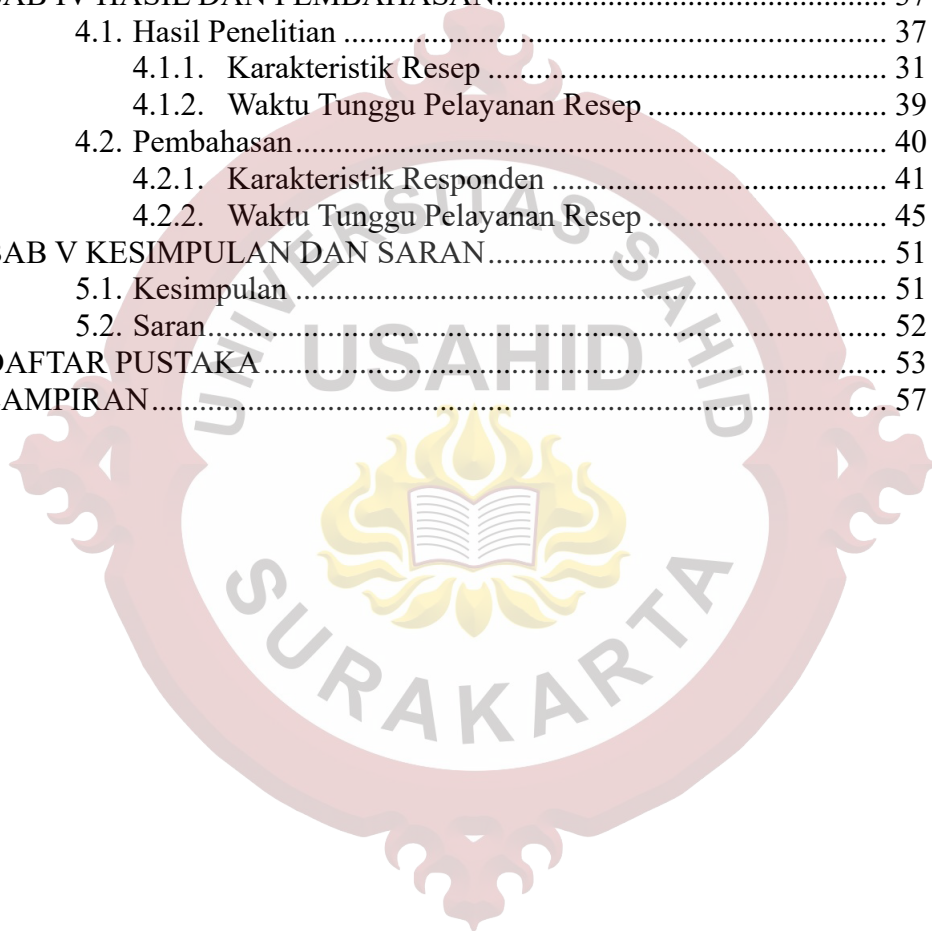
Surakarta, 6 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Apotek	5
1.4.2 Bagi Institusi.....	5
1.4.3 Bagi Peneliti	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Apotek	7
2.1.1 Definisi Apotek.....	7
2.1.2 Tugas Dan Fungsi Apotek	9
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	10
2.2.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	11
2.3 Standar Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek	14
2.4 Waktu Tunggu Pelayanan Obat	15
2.4.1 Definisi Waktu Tunggu.....	15
2.4.2 Standar Pelayanan Minimal Farmasi Di Apotek	17
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu.....	17
2.4.4 Prinsip Waktu Tunggu	19
2.5 Resep	20
2.6 Obat	24
2.7 Landasan Teori	24
2.8 Kerangka Konsep	26
2.9 Keterangan Empiris.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Populasi Dan Sampel	29
3.2.1. Populasi	29

3.2.2. Sampel	30
3.3. Instrumen Penelitian.....	32
3.4. Variabel Penelitian	32
3.5. Definisi Operasional.....	33
3.6. Jalannya Penelitian.....	34
3.6.1. Tahap Pra Penelitian.....	34
3.6.2. Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	34
3.6.3. Tahap Penyusunan Laporan.....	35
3.7. Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Karakteristik Resep	31
4.1.2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	39
4.2. Pembahasan.....	40
4.2.1. Karakteristik Responden	41
4.2.2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	27



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Resep di Apotek Sindhu Farma	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pasien di Apotek Sindhu Farma	38
Tabel 4.3 Status Pembayaran Pasien di Apotek Sindhu Farma.....	38
Tabel 4.4 Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Izin Penelitian di Apotek Sindhu Farma	57
Lampiran 2. Lembar Selesai Penelitian di Apotek Sindhu Farma	58
Lampiran 3. Lembar Keterangan <i>Ethical Clearance</i>	59
Lampiran 4. Lembar Surat Pernyataan Penyimpanan Rahasia Kedokteran ..	60
Lampiran 5. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Racikan	61
Lampiran 6. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Jadi.....	62
Lampiran 7. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Racikan Umum.....	65
Lampiran 8. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Jadi Umum.....	66
Lampiran 9. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Racikan BPJS	69
Lampiran 10. Hasil Pencatatan Waktu Tunggu Resep Jadi BPJS	70
Lampiran 11. Lokasi Penelitian Apotek Sindhu Farma	71
Lampiran 12. Bukti Penelitian di Apotek Sindhu Farma	72
Lampiran 13. Gambaran Situasi di Apotek Sindhu Farma	73



INTISARI

Linda Rebeccawati¹, Risma Sakti Pambudi², Khotimatul Khusna³

¹²³Universitas Sahid Surakarta

¹lindarebecca2310@gmail.com

²rismasaktip@gmail.com

³khotimatul.usahid@gmail.com

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada bahwa standar pelayanan kefarmasian di Apotek merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di Apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma dan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimal Apotek yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode desain observasional yang menggunakan analisis deskriptif. Sampel diambil sebanyak 100 resep pada bulan Desember 2023 – Januari 2024. Data primer dikumpulkan langsung melalui pengamatan (observasi) menggunakan *stopwatch* dan jam untuk mengukur lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma serta menggunakan lembar observasi untuk mencatat hasil data penelitian yang diperoleh. Data penelitian diolah dan dihitung rata – rata waktu tunggu pelayanan resep. Pada penelitian didapatkan total keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep racikan dengan jumlah resep sebanyak 12 resep nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 15 menit dan waktu tunggu pelayanan resep jadi atau resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 88 resep nilai rata – rata waktu tunggu yaitu 6,82 menit. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di Apotek yaitu <15menit untuk resep jadi dan <30 menit untuk resep racikan.

Kata Kunci : Pelayanan; Apotek; Resep; Waktu Tunggu

ABSTRACT

Linda Rebeccawati¹, Risma Sakti Pambudi², Khotimatul Khusna³

¹²³Sahid Surakarta University

¹lindarebecca2310@gmail.com

²rismasaktip@gmail.com

³khotimatul.usahid@gmail.com

Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health services and is one component that has the potential to cause patient dissatisfaction. This research analyses the waiting time for prescription services at the Sindhu Farma drug store and its conformity with the Minimum Pharmacy Service Standards based on Minister of Health Regulation Number 73 of 2016. This research used an observational design method with descriptive analysis. The sample for this research was 100 prescriptions from December 2023 to January 2024. Primary data is collected directly through observation with a stopwatch and clock to measure the length of waiting time for prescription services at the Sindhu Farma drug store, and an observation sheet is used to record the results of the research data obtained. The research data was processed, and the average waiting time for prescription services was calculated. The research found that the total waiting time for concocted prescriptions is 12 recipes with an average waiting time of 15 minutes, and the waiting time for prescriptions or non-concocted prescriptions is 88 recipes with an average waiting time of 6.82 minutes. The research concludes that the average waiting time for prescription services at the Sindhu Farma drug store follows the Minimum Service Standards in Pharmacies, namely <15 minutes for prescriptions and <30 minutes for concocted prescriptions.

Keywords: Pharmacy; Service; Recipe; Waiting time.

