

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SARAS SEHAT**



TUGAS AKHIR

Oleh:

SALMA KHAFIDOH

21081004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2024

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SARAS SEHAT**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh:

SALMA KHAFIDOH

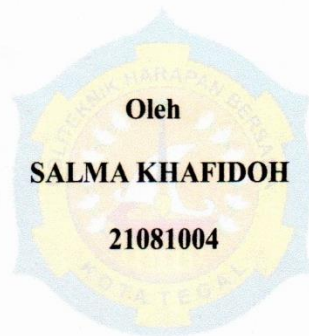
21081004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK SARAS SEHAT**

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Sari Prabandari", is written over the name.

apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M.

NIDN. 0623018502

PEMBIMBING II

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Tya Muldiyana", is written over the name.

apt. Tya Muldiyana, M.Farm.

NIDN. 06260669102

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

NAMA : SALMA KHAFIDOH
NIM : 21081004
Skim TA : KTI
Jurusan / Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Karya Tulis Ilmiah : Gambaran Waktu Tunggu Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Saras Sehat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. (.....)
Anggota Penguji 1 : apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm. (.....)
Anggota Penguji 2 : apt. Tya Muldiyana, M.Farm. (.....)

Tegal, 6 Mei 2024

Program Studi Diploma III Farmasi


Ketua Program Studi,



apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M.
NIPY. 08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang di rujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama	: Salma Khafidoh
NIM	: 21081004
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 6 Mei 2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salma Khafidoh
NIM : 21081004
Jurusan / Progam Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Gambaran Waktu Tunggu Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Saras Sehat Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)*. Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini di Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Politeknik Harapan Bersama
Pada Tanggal : 6 Mei 2024

Yang menyatakan



(Salma Khafidoh)

21081004

MOTTO

Allah yang mengatur semuanya, tugas kita sebagai hamba perbanyak Doa dan berusaha semaksimal mungkin.

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orang tuaku
2. Teman-teman angkatanku
3. Keluarga kecil Prodi Diploma
III Farmasi
4. Almamaterku, Politeknik
Harapan Bersama

PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan terutama nikmat sehat jasmani dan rohani.
2. Untuk orang tua saya yang saya cintai dan saya sayangi, terima kasih atas segalanya, terima kasih atas do'a kalian yang selalu menyertai, karena kebbaikannya saya berada sampai di titik ini.
3. Untuk Kakak dan Adik ku terima kasih atas doa dan dukungannya.
4. Terima kasih untuk teman-temanku serta sahabatku semua atas dukungan dan doa dari kalian.
5. Terima kasih untuk keluarga Apotek Saras Sehat atas doa dan dukungannya.
6. Terima kasih untuk Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M. dan Ibu apt. Tya Muldiyana, M.Farm. atas bimbingannya.
7. Keluarga besarku kelas 5D Farmasi Reguler Plus.
8. Almamaterku.

PRAKATA

Segala puji dan syukur senantiasa penulis harapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul “**Gambaran Waktu Tunggu Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Saras Sehat**” dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabatnya. Atas perjuangan dan bimbingan beliauah hari ini kita bisa menghirup udara di alam yang penuh dengan cahaya ilmu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Agung Hendarto, S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm.,M.M. selaku Ketua Progam Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam menyusun Tugas Akhir ini.
4. Ibu apt. Tya Muldiyana, M.Farm. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu guna memberikan bimbingan serta arahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Fatulloh dan Ibu Daimah terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan, arahan dan nasehat-nasehatnya.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun Tugas Akhir ini, maka penulis berharap kritik dan saran pembaca untuk Kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Tegal, 6 Mei 2024

Penulis

INTISARI

Khafidoh, Salma; Prabandari, Sari; Muldiyana, Tya.,2024. Gambaran Waktu Tunggu Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Saras Sehat.

Pelayanan kesehatan dibutuhkan waktu tunggu dimana durasi dari waktu menunggu mendapat berbagai respon di mulai dari waktu mengantri, memperoleh tindakan pemeriksaan dokter, waktu penebusan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Saras Sehat.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 resep. Data penelitian diperoleh dari data primer dengan melakukan pengamatan dan pencatatan waktu tunggu resep secara langsung. Analisis data penelitian menggunakan analisis univariate (analisis deskriptif).

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk menyelesaikan obat non racik 12 menit 10 detik dan waktu tunggu resep obat racik 35 menit 4 detik. Kesimpulan hasil penelitian ini sudah sesuai dengan standar Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.72 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal yaitu waktu tunggu obat jadi <30 menit sedangkan obat racik <60menit.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Resep, Waktu tunggu.

ABSTRACT

Khafidoh, Salma; Prabandari, Sari; Muldiyana, Tya., 2024. An Overview Of Patient Waiting Time For Prescription Services At Saras Sehat Pharmacy.

Health services require a waiting time where the duration of the waiting time gets various responses ranging from queuing time, obtaining a doctor's examination, drug redemption time. This research aimed to determine the average waiting time for prescription services at Saras Sehat Pharmacy.

This type of research uses quantitative descriptive methods. The sampling technique used was accidental sampling. The number of samples used was 100 recipes. The research data was obtained from primary data by observing and recording prescription waiting times directly. Analysis of research data using univariate analysis (descriptive analysis).

The results showed an average waiting time to complete non-mixed drugs of 12 minutes 10 seconds and waiting time for prescription of mixed drugs of 35 minutes 4 second. The conclusion from the results of the research above is that The conclusion of the results of this research is in accordance with the standards of the Minister of Health of the Republic Indonesia no.72 of 2016 concerning minimum service standards, namely the waiting time for finished drugs <30 minutes while mixed drugs <60 minutes.

Keywords : Pharmacy, Prescription service, Waiting time.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PRAKATA.....	ix
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Apotek	5
1. Definisi Apotek.....	5
2. Tugas dan Fungsi Apotek	6
3. Apotek Saras Sehat	6
4. Sejarah Apotek Saras Sehat	6
5. Pelayanan Farmasi di Apotek	7
6. Pelayanan Farmasi di Apotek Saras Sehat.....	9
2.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	10
1. Definisi Waktu Tunggu Pelayanan Resep	10
2. Standar Waktu Tunggu menurut Pemerintah	10
3. Faktor Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep	10
2.3 Resep.....	12
1. Definisi Resep	12
2. Pemeriksaan Resep.....	12
3. Pelayanan Resep.....	13

2.4 Obat Racikan dan Obat Jadi	14
1. Obat Racikan	14
2. Obat Jadi.....	14
2.5 Kerangka Teori.....	15
2.6 Kerangka Konsep.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
1. Ruang Lingkup Ilmu	17
2. Ruang Lingkup Lokasi	17
3. Ruang Lingkup Waktu	17
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian.....	17
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	18
1. Populasi	18
2. Sampel	18
3. Teknik Pengambilan Sampel	19
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
1. Variabel Penelitian	20
2. Definisi Operasional.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	22
1. Jenis Data.....	22
2. Sumber Data	22
3.6 Prosedur Penelitian	22
1. Perizinan	22
2. Observasi	22
3.7 Analisis Data	23
3.8 Etika Penelitian	23
3.9 Alur Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Saras Sehat	26
1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pagi.....	27
2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Siang.....	28
3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Malam.....	29
4.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep.....	31
4.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah <i>Recipe</i>	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	27
Tabel 4.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep	31
Tabel 4.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah <i>Recipe</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka Teori	15
Gambar 2.6 Kerangka Konsep	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian	24
Gambar 4.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah <i>Recipe</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data dan Penelitian TA	40
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	41
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden.....	42
Lampiran 4 Data Rata - Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	43
Lampiran 5 Dokumentasi	46
Lampiran 6 Surat Keterangan Uji Plagiat	48
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	49
Lampiran 8 Poster Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	50
Lampiran 9 HKI Poster Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	51