

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI  
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
RAHMAH PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**EVRIKINDA ANTIKA**

**NPM: 1910070160003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS  
BAITURRAHMAH  
TAHUN 2023**

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI  
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
RAHMAH PADANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai  
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
SARJANA KESEHATAN**



**Oleh:**

**EVRIKINDA ANTIKA**

**NPM: 1910070160003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS  
BAITURRAHMAH  
TAHUN 2023**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
Skripsi, Mei 2023**

**Evrinda Antika**

**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang**

**II + 169 Halaman, 7 tabel, 4 gambar, 7 lampiran.**

**ABSTRAK**

Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien. Berdasarkan standar pelayanan minimal Rumah Sakit waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di rumah sakit islam siti rahmah padang.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling kepada informan kunci yaitu kepala bidang instalasi farmasi, apoteker, tenaga kefarmasian, pasien/keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan obat pada instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit islam siti rahmah belum sesuai dengan standar, terutama pada obat racikan dikarenakan banyaknya pasien pada siang hari sampai sore. Rata-rata waktu tunggu mendapatkan obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik, untuk waktu tunggu obat jadi 1 jam 27 menit.

Hal yang menjadi penghambat lamanya waktu tunggu instalasi farmasi rumah sakit islam siti rahmah adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia, dokter yang tidak bisa dihubungi ketika resep tidak bisa terbaca oleh petugas apoteker. Kendala alat dalam kegiatan pelayanan di instalasi farmasi yaitu terkendala pada lumpang, timbangan digital yang error, blender.

Rumah sakit islam siti rahmah diharapkan segera membuka rekrutme terutama untuk menambah sumber daya manusia pada bagian farmasi. melakukan pengajuan untuk penambahan alat seperti lumpang, blender, timbangan digital serta melakukan pemeliharaan rutin pada alat.

**Kata Kunci** : Rumah Sakit, Waktu Tunggu, Instalasi Farmasi, Rawat Jalan.

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
BAITURRAHMAH UNIVERSITY  
Thesis, May 2023**

**Evrinda Antika**

**Analysis of waiting time for services in pharmacy installations for outpatients  
at Siti Rahmah Islamic Hospital, Padang**

**II + 169 Pages, 7 tables, 4 pictures, 7 attachments**

**ABSTRACT**

*Waiting time for prescription service is the waiting time calculated from the time the patient brings the prescription to the pharmacist for preparation until the drug is received by the patient. Based on the minimum service standards of the Hospital, the waiting time for prescription drug services is  $\leq 30$  minutes and the waiting time for prescription drug services is  $\leq 60$  minutes. The aim of this research is to analyze waiting time for services in pharmacy installations for outpatients at siti rahmah islamic hospital, padang.*

*The method used in collecting data is by using in-depth interviews and observation. Sampling was carried out using purposive sampling technique to key informants, namely the Head of the pharmaceutical installation, pharmacists, pharmaceutical staff, patients/patients' families.*

*Based on the results of the study, it was shown that the waiting time to get medicine at the outpatient pharmacy installation at siti rahmah islamic hospital was not up to standard, especially for concoction drugs due to the large number of patients from noon to evening. The average waiting time to get concoction medicine is 2 hours 3 minutes 3 seconds, for the waiting time for finished medicine is 1 hour 27 minutes.*

*The obstacle to the long waiting time for the siti rahmah islamic hospital pharmacy installation is the lack of human resources, doctors who cannot be contacted when the pharmacist cannot read a prescription. Tool constraints in service activities in pharmaceutical installations, namely constraints on mortar, digital scales that have errors, blenders.*

*Siti rahmah islamic hospital is expected to immediately open recruitment, especially to increase human resources in the pharmacy department. make submissions for additional tools such as mortar and blender, so that if there are problems the tool can be used and does not create long waiting times at the pharmaceutical installation, carry out routine maintenance on the tool.*

**Keywords : Hospital, Waiting Time, Pharmacy Installation, Outpatient.**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

### PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang

Nama : Evrinda Antika

NPM : 1910070160003

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Juni 2023 .

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Sevilla Ukhtil Huvaid, SKM, M.Kes.

Pembimbing II



Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

DEKAN

dr. Rinita Amelia, M.Biomed, P.hD

**TIM PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

Padang, 15 Juni 2023

Ketua



Sevilla Ukhtil Huvaaid, SKM, M.Kes

Penguji I



Drg. Intan Kamala Aisyiah, MARS

Penguji II



Tosi Rahmaddian, SKM, MARS

Penguji III



Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Sarjana di Prodi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu dr, Rinita Amelia, M.Biomed, P.hD. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.
2. Ibu Sevilla Ukhtil Huvaaid, SKM, M.Kes. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang, dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing 1.
3. Ibu Ns. Zufrias Riatty, S.Kep, M.Kes. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.

4. Ibu Sri Mindayani, SKM, M.Kes. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.
5. Ibu Novia Zulfa Hanum, SKM, M.KM. Selaku kaprodi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.
6. Ibu Nurmaines Adhyka, SKM, MARS selaku Dosen Pembimbing 2
7. Bapak/Ibu dosen beserta Karyawan Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.
8. Keluarga Tercinta yang selalu menyemangati dalam keadaan apapun.
9. Adik – adik yang selalu menyemangati dan membantu dalam keadaan apapun.
10. Mahasiswa ARS Angkatan 19 Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah Padang.
11. Semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga Proposal Penelitian ini dapat terlaksanakan.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Akhirnya kepada-Nya kita berserah diri, semoga Skripsi ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi kita semua dan terutama bagi penelitian sendiri.

Padang, Mei 2023

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Umum .....	7
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Bagi Peneliti .....	8
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	8
1.4.3 Bagi Rumah Sakit .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Rumah Sakit.....	10
2.2 Rawat Jalan .....	10
2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	11
2.4 Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi .....	19
2.5 Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Di Inslasai Farmasi.....	20
2.6 Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Kerangka Teori.....	26
2.8 Alur Pikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan .....	30
3.4.1 Wawancara Mendalam.....	30
3.4.2 Observasi.....	32

3.5	Pengolahan Data.....	32
3.6	Analisis Data .....	32
3.7	Definisi Istilah.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	35
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	35
4.1.2	Organisasi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	36
4.2	Temuan Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi .....	40
4.2.2	Manusia ( <i>Man</i> ).....	66
4.2.3	Alat ( <i>Machine</i> ) .....	86
4.2.4	Metode ( <i>Method</i> ).....	99
4.2.5	Bahan ( <i>Material</i> ).....	119
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>139</b>
5.1	Waktu Tunggu.....	141
5.1.1	Kesesuaian Waktu Tunggu Dalam Pelayanan Resep. ....	141
5.1.2	Waktu Tunggu dan Kujungan Pasien. ....	143
5.1.3	Kecepatan Pelayanan Resep. ....	144
5.1.4	Lamanya Waktu Penyerahan Obat. ....	145
5.1.5	Standar Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi.....	145
5.1.6	Perbandingan Dengan Waktu Tunggu Rumah Sakit Sejenis. ....	146
5.2	Manusia ( <i>Man</i> ).....	147
5.2.1	Jumlah SDM Yang Tersedia Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan. ..	147
5.2.2	Kegiatan Pelayanan Resep Obat. ....	148
5.2.3	Hambatan Yang Terjadi Dalam Proses Pelayanan Resep. ....	149
5.2.4	Program Rutin Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Petugas. .....	151
5.2.5	Proses Penyerahan Resep dan Pengambilan Obat. ....	152
5.2.6	Proses Pelayanan Administrasi. ....	153
5.2.7	Pelayanan Dalam Menghadapi Jumlah Resep. ....	154
5.2.8	Proses Pelayanan Petugas Pada Pasien Rawat Jalan. ....	155

5.3	Alat (Machine) .....	156
5.3.1	Standar Alat Pada Instalasi Farmasi. ....	156
5.3.2	Kendala Alat/Mesin Dalam Pelayanan. ....	156
5.3.3	Proses Kegiatan Dispensing.....	157
5.3.4	Kendala Dalam Kegiatan Pelayanan Obat.....	158
5.3.5	Kesesuaian Obat Dengan Resep. ....	159
5.4	Metode ( <i>method</i> ) .....	160
5.4.1	Standar Prosedur Oprasional Waktu Tunggu Pelayanan Obat. ....	160
5.4.2	Sosialisasi SPO. ....	161
5.4.3	SPO Khusus Untuk Pelayanan Resep Obat. ....	162
5.4.4	Kesesuaian Dalam Menjalankan SPO. ....	163
5.4.5	Upaya Perbaikan Terhadap SPO.....	164
5.4.6	Kejelasan Pemberian Informasi Petugas.....	165
5.4.7	Keterkaitan Informasi Yang Disampaikan Oleh Petugas Terhadap Pasien.....	165
5.4.8	Ketersediaan Petugas Dalam Mengulangi Informasi.....	166
5.4.9	Alur Dalam Pengambilan Obat.....	167
5.5	Bahan ( <i>material</i> ) .....	168
5.5.1	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Pelayanan Resep Obat.....	168
5.5.2	Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Pelayanan Resep Obat... ..	170
5.5.3	Ketersediaan Obat Terhadap Resep Yang Diberikan Oleh Dokter. ....	171
5.5.4	Sangsi Bagi Dokter Yang Tidak Ada Fornas.....	172
5.5.5	Ketersediaan Obat Dalam Pelayanan.....	173
5.5.6	Ketersediaan Tata Ruang dan Letak Instalasi Farmasi.....	173
5.5.7	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Pelayanan Resep Obat.....	174
5.5.8	Ketersediaan Fasilitas Pada Ruang Tunggu Pasien. ....	175
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>177</b>
6.1	Kesimpulan .....	177
6.2	Saran.....	178

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>182</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>186</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Hal</b>
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu .....	23
Tabel 4. 1 Pengamatan Waktu Tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan .....	41
Tabel 4. 2 Lembar Checklist .....	43
Tabel 4. 3 Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam Mengenai Waktu Tunggu .....	49
Tabel 4. 4 Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam Mengenai Manusia....	71
Tabel 4. 5 Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam Mengenai Alat.....	90
Tabel 4. 6 Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam Mengenai Metode ...	104
Tabel 4. 7 Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam Mengenai Bahan .....	124

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	27
Gambar 2.2 Alur Pikir .....	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	37
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan .....	39
Gambar 5. 1 Tahapan <i>Theory Of Constraint</i> .....	139

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Skripsi .....	187
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam .....	189
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> .....	198
Lampiran 4. Matriks Reduksi Hasil Wawancara Mendalam .....	199
Lampiran 5. Lembar Observasi .....	244
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara .....	251
Lampiran 7. Dokumentasi Observasi Lapangan .....	252
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	253
Lampiran 9. Surat Telah Slesai Penelitian .....	254