

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP

PASIEN DI PUSKESMAS MENTENG KOTA

PALANGKARAYA



NOVIA

23.71.026806

PROGRAM STUDI DIII-FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

PALANGKA RAYA

2026

KARYA TULIS ILMIAH

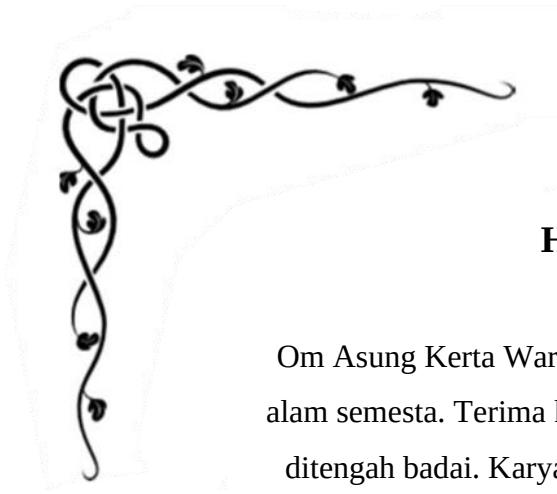
GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
PASIEN DI PUSKESMAS MENTENG KOTA
PALANGKARAYA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



NOVIA
23.71.026806

PROGRAM STUDI DIII-FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKA RAYA
2026



HALAMAN PERSEMBAHAN

Om Asung Kerta Wara Nugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Sang pencipta alam semesta. Terima kasih telah menjadi cahaya di kala gelap dan ketenangan ditengah badai. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai wujud bhakti dan syukur kepada-Mu.

“saṃ gacchadhvaṃ saṃ vadadhvaṃ saṃ vo manāṃsi jānatām”

"Berjalanlah bersama, berbicaralah bersama, dan biarlah pikiranmu berada dalam satu harmoni."

(Rg Veda X.191.2)

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan dengan sepenuh hati kepada:

Kepada Ibunda Tercinta dan Ayahanda Tercinta serta Kakakku Tersayang, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kepercayaan yang telah diberikan hingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Serta dukungan moral maupun materi yang selalu diberikan. Tanpa kehadiran dan restu kalian, saya tidak akan mampu berada di titik ini.

Kepada dosen pembimbing, apt. Syahrída Dian Ardhany, M.Sc, saya sampaikan terima kasih telah dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan arahan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Terima kasih atas setiap masukan dan motivasi yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan lebih baik.

Sahabat seperjuangan geng 4G yaitu Ucu, Alexsa Nopita Sari, dan Stevani Athalia G, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses yang dilalui bersama.

Kepada Radit yang selalu hadir dalam perjalanan saya, terima kasih atas perhatian, dukungan, dan motivasi yang menjadi penguat bagi saya dalam menyelesaikan karya tulis ini. Tidak lupa, karya ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri sebagai bentuk apresiasi atas usaha, ketekunan, dan kerja keras dalam menghadapi setiap proses yang tidak selalu mudah.

Akhir kata, semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi langkah awal dalam perjalanan saya untuk terus belajar dan berkarya lebih baik di masa yang akan datang.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya” dengan baik.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi yang penulis tempuh. Dalam penyusunan KTI ini, penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi, namun berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya karya tulis ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Nurul Chusna, M.Si., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc., selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf pegawai Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah banyak memberikan ilmu serta bantuan kepada penulis.
6. Kepada Ibu dan Kakak tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian KTI ini.

Palangka Raya, 17 April 2026

Novia
23.71.026806

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PENGUJIAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Puskesmas.....	6
2.1.1 Pengertian Puskesmas	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas.....	7
2.1.3 Gambaran Umum Puskesmas Menteng	9
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	10
2.2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	10
2.2.2 Alur Pelayanan Resep	11
2.3 Resep dan Sediaan Obat	12

2.3.1	Pengertian Resep.....	12
2.3.2	Obat Non Racikan.....	15
2.3.3	Obat Racikan.....	15
2.4	Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	15
2.4.1	Pengertian Waktu Tunggu	15
2.4.2	Standar Waktu Tunggu Pelayanan Resep	16
2.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Waktu	16
2.5	Visi, Misi, dan Tata Nilai Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya	17
2.5.1	Visi.....	17
2.5.2	Misi	18
2.5.3	Tata Nilai	18
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis dan Metode Penelitian.....	19
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1	Populasi.....	19
3.3.2	Sampel.....	20
3.4	Teknik Sampling	20
3.5	Instrumen Penelitian.....	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data	21
3.7	Pengolahan dan Analisis Data.....	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1	Karakteristik dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep	23
4.2	Analisis Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep	24
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	28
5.1	Simpulan.....	28
5.2	Saran	28

DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Lembar Pengumpulan Data (LPD)	21
Tabel 2	Jumlah Sampel berdasarkan Jenis Resep.....	23
Tabel 3	Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan	24
Tabel 4	Persentase Resep Obat Racikan.....	24
Tabel 5	Persentase Obat Non Racikan.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Puskesmas Menteng.....	32
Lampiran 2	Loket Penerimaan Resep	33
Lampiran 3	Ruang Tunggu Pasien	34
Lampiran 4	Resep Racikan	35
Lampiran 5	Resep Non Racikan.....	36
Lampiran 6	Surat Permohonan Izin Penelitian	37
Lampiran 7	Surat Pernyataan Selesai Penelitian.....	38
Lampiran 8	Surat Pernyataan Kesesuaian Populasi	39
Lampiran 9	Surat Persetujuan Penelitian dari Dinas Kesehatan	40
Lampiran 10	Lembar Pengumpulan Data (LPD)	41
Lampiran 11	Perhitungan	45
Lampiran 12	Dokumentasi Penelitian	46

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN DI PUSKESMAS MENTENG KOTA PALANGKARAYA

**NOVIA
23.71.026806**

Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan indikator mutu pelayanan kefarmasian yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non-racikan di Puskesmas Menteng Kota Palangkaraya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan prospektif terhadap 100 sampel resep yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar observasi untuk mencatat waktu sejak resep diterima hingga obat diserahkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 resep, terdapat 9% resep racikan dengan rata-rata waktu tunggu 12,33 menit dan 91% resep non-racikan dengan rata-rata waktu tunggu 9,48 menit. Seluruh sampel (100%) memenuhi standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 (racikan < 60 menit dan non racikan < 30 menit). Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kefarmasian di Puskesmas Menteng berjalan sangat optimal dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Resep, Waktu Tunggu, Puskesmas.

**OVERVIEW OF PRESCRIPTION SERVICE WAITING
TIME AT MENTENG HEALTH CENTER
PALANGKARAYA CITY**

**NOVIA
23.71.026806**

Diploma III Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy,
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRACT

Prescription service waiting time is an indicator of pharmaceutical service quality that affects patient satisfaction. This study aims to determine the waiting time for compounded and non-compounded prescriptions at the Menteng Health Center, Palangkaraya City. This research is a descriptive quantitative study with a prospective approach involving 100 prescription samples taken using the accidental sampling technique. The research instrument used observation sheets to record the time from when the prescription was received until the medicine was delivered. The results showed that of the 100 prescriptions, 9% were compounded prescriptions with an average waiting time of 12.33 minutes and 91% were non-compounded prescriptions with an average waiting time of 9.48 minutes. All samples (100%) met the standards of the Minister of Health Regulation Number 74 of 2016 (compounded < 60 minutes and non-compounded < 30 minutes). This indicates that the pharmaceutical service management at the Menteng Health Center is operating optimally and efficiently.

Keywords: Pharmaceutical Services, Prescription, Waiting Time, Health Center.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam konteks sistem kesehatan nasional, pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau menjadi prioritas utama pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, produktif, dan sejahtera. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan terus dilakukan melalui penguatan fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, rumah sakit, dan apotek. Pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari hasil pengobatan, tetapi juga dari kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan yang diterima oleh pasien.

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, diantara berbagai komponen pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan pengelolaan obat yang merupakan bagian tak terpisahkan dari proses penyembuhan. Pelayanan kefarmasian tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan dan penyerahan obat, tetapi juga mencakup aspek klinis seperti pemantauan penggunaan obat dan pemberian informasi kepada pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kefarmasian menjadi salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu diartikan sebagai selang waktu sejak pasien menyerahkan resep di unit farmasi hingga obat diterima oleh pasien. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi salah satu keluhan pasien yang dapat memengaruhi kepuasan dan persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan Kesehatan. Menurut Ranjbar *et al.* (2019), waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap kualitas

pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis waktu tunggu dalam pelayanan resep di Puskesmas Menteng, Kota Palangkaraya.

Pelayanan kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, memegang peran penting dalam keseluruhan sistem pelayanan kesehatan. Salah satu aspek mutu pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pelayanan resep, yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan pasien sejak menyerahkan resep hingga memperoleh obat. Waktu tunggu yang berlebihan dapat menurunkan kepuasan pasien, membebani operasional, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki peran yang sangat vital dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, termasuk dalam pengelolaan resep obat. Namun, kenyataannya banyak Puskesmas yang masih menghadapi masalah dalam hal waktu tunggu yang lama, yang dapat mengurangi efisiensi pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, waktu tunggu menjadi salah satu indikator yang sangat diperhatikan karena berhubungan langsung dengan persepsi masyarakat terhadap efisiensi dan profesionalitas tenaga kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non-racikan seharusnya tidak lebih dari 30 menit, sedangkan untuk obat racikan tidak lebih dari 60 menit. Standar ini dimaksudkan agar pelayanan farmasi dapat berjalan cepat, tepat, dan aman, sehingga pasien mendapatkan obat sesuai kebutuhan tanpa penundaan yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep antara lain jumlah pasien yang berkunjung, ketersediaan tenaga kesehatan, serta sistem manajemen antrian yang diterapkan. Penerapan sistem yang lebih baik dalam

manajemen antrian dan pengelolaan sumber daya dapat membantu meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor tersebut dan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya optimalisasi waktu tunggu sebagai parameter utama kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Menteng, guna menjamin kepuasan pasien dan memastikan seluruh prosedur pelayanan telah sesuai dengan standar regulasi kesehatan yang berlaku di Indonesia.. Sejalan dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer, terdapat tuntutan bagi Puskesmas untuk menyelenggarakan layanan yang lebih efisien dan terintegrasi melalui digitalisasi sistem kesehatan. Jika masalah waktu tunggu tidak segera dibenahi, maka dikhawatirkan akan terjadi penurunan tingkat kepuasan pasien yang berisiko pada rendahnya kepatuhan berobat masyarakat di wilayah kerja Puskesmas tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang cepat dan berkualitas di Puskesmas. Dengan hasil penelitian yang jelas dan terukur, diharapkan dapat mendorong pihak Puskesmas dan pemangku kepentingan lainnya untuk berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga, pelayanan resep tidak hanya memenuhi kebutuhan pasien, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan dan mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan memahami gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Menteng, diharapkan pihak manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk rmeningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

Pemilihan Puskesmas Menteng Kota Palangkaraya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan utama. Berdasarkan data profil puskesmas tahun 2024, terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien secara signifikan setiap tahunnya. Tingginya arus kunjungan tersebut menjadikan Puskesmas Menteng

sebagai tempat yang tepat untuk meneliti gambaran waktu tunggu pelayanan resep, mengingat aktivitas farmasinya yang sangat padat. Selain itu, sistem pelayanan yang telah terorganisir dengan baik di puskesmas ini diharapkan dapat menyediakan data yang akurat untuk dianalisis. Hal ini dikarenakan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh durasi waktu yang mereka habiskan di ruang tunggu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data objektif mengenai gambaran waktu tunggu, yang nantinya dapat dijadikan landasan bagi puskesmas dalam mempertahankan serta meningkatkan standar pelayanan kefarmasian yang produktif.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien di Puskesmas Menteng Kota Palangkaraya?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Ruang lingkup penelitian, fokus penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Puskesmas Menteng.
- 1.3.2 Waktu tunggu yang diukur dimulai sejak petugas menerima resep kertas di loket hingga obat diserahkan ke tangan pasien atau keluarganya.
- 1.3.3 Data dikumpulkan melalui observasi langsung menggunakan *stopwatch* untuk memastikan keakuratan waktu tempuh pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien di Puskesmas Menteng Kota Palangkaraya.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta memperkaya ilmu pengetahuan di bidang farmasi, khususnya

mengenai gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas sebagai bagian dari standar pelayanan kefarmasian.

- 1.5.2 Bagi Institusi sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi tenaga kefarmasian di Puskesmas Menteng Kota Palangkaraya dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan resep kepada pasien.
- 1.5.3 Bagi Peneliti dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung dalam melakukan penelitian ilmiah, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu manajemen farmasi yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- 1.5.4 Bagi Masyarakat memberikan informasi dan gambaran mengenai standar waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan obat, sehingga masyarakat dapat lebih memahami alur pelayanan di Puskesmas.