

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG PALANGKA RAYA**



QURNIA.WS

23.71.026854

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKA RAYA**

2026

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG PALANGKA RAYA**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



QURNIA.WS

23.71.026854

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah. Penyusunan karya ini tidak terlepas dari bantuan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral maupun material. Terima kasih atas setiap pengorbanan, uang, dan kepercayaan telah menguliahkan saya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
2. Dosen pembimbing, Ibu Susi Novaryatiin, S.Si, M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas kesabaran, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
3. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya tanpa kalian aku hanyalah remahan rengginang.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal.

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG PALANGKA RAYA**

QURNIA.WS

23.71.026854

Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi

Palangkaraya, 28 April 2026

Dosen Pembimbing

Susi Novaryatiin, S.Si, M.Si

NIDN. 1106118801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi

Ketua Program Studi D-III Farmasi

apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc
NIK.15.0601.014

apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc
NIK.14. 0601.033

HALAMAN PENGUJIAN

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG PALANGKA RAYA**

QURNIA.WS

23.71.026854

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Program Studi D-III Farmasi

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 28 April 2026

TIM PENGUJI

Penguji Utama: Risqika Yuliatantri P., M.Farm (.....)

Anggota : apt. Guntur Satrio P, M.Si (.....)

: Susi Novaryatiin, S.Si, M.Si (.....)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan disamping pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palangka Raya, 28 April 2026

Qurnia. WS

NIM. 23.71.026854

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun isi.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.sos, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany, M.Sc selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Ibu Susi Novaryatiin, S.Si, M.Si selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberi masukan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat kepada penulis dan mengingatkan penulis agar menjadi anak yang berguna bagi Agama, Bangsa dan Negara.
7. Semua pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan hingga terselesaikannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palangka Raya, 28 April

Qurnia. WS

NIM. 23.71.026854

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGUJIAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	4
2.1.1 Definisi Puskesmas.....	4
2.1.2 Profil UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya	5
2.1.3 Perinsip Penyelenggaraan Puskesmas	5
2.1.4 Kategori Puskesmas Berdasarkan Pelayanan	6
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)	7
2.2.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	7
2.3 Konsep Resep dan Alur Pelayanannya.....	8
2.3.1 Definisi Resep Modern.....	8
2.3.2 Unsur-Unsur Resep yang Sah.....	8

2.3.3	Tahapan Pelayanan Resep (<i>Screening</i>)	9
2.4	Mutu Pelayanan: Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	9
2.4.1	Waktu Tunggu Pelayanan Obat	9
2.4.2	Kepuasan Pasien	9
BAB III	METODE PENELITIAN	10
3.1	Jenis dan Metode Penelitian	10
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	10
3.3	Populasi dan Sampel	10
3.3.1	Populasi	10
3.3.2	Sampel	11
3.4	Teknik Sampling	11
3.5	Instrumen Penelitian	11
3.6	Teknik Pengumpulan Data	12
3.7	Pengolahan Data	12
3.8	Analisis Data	13
3.8.1	Rumus Perhitungan Persentase	13
3.8.2	Rumus Perhitungan Rata-rata	13
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	14
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	18
5.1	Simpulan	18
5.2	Saran	18
	DAFTAR PUSTAKA	19
	LAMPIRAN	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Lembar Pengumpulan Data Waktu Tunggu Pelayanan Resep	12
Tabel 2. Jumlah Resep.....	14
Tabel 3. Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Dari Kampus	21
Lampiran 2. Surat Kegiatan Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan	22
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	23
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian Dari Puskesmas.....	25
Lampiran 5. Laporan Farmasi Bulan Januari 2026.....	26
Lampiran 6. Jumlah Resep Umum & BPJS Bulan Januari 2026.....	27
Lampiran 7. Lembar Pengisian Data Resep Racikan dan Non Racikan	28
Lampiran 8. Perhitungan.....	32
Lampiran 9. Gambar Resep.....	33
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	35

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI UPTD. PUSKESMAS PANARUNG PALANGKA RAYA

**QURNIA.WS
23.71.026854**

Program Studi D-III Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang harus dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan tersebut adalah waktu tunggu pelayanan resep, yang menggambarkan efisiensi alur pelayanan mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep serta menilai kesesuaiannya dengan standar pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Panarung Palangka Raya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode observasi langsung. Sampel penelitian sebanyak 93 resep yang terdiri dari 90 resep non racikan dan 3 resep racikan, yang diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan dengan mencatat waktu penerimaan resep hingga penyerahan obat kepada pasien, kemudian dihitung rata-rata waktu tunggu pelayanan. Dari 93 sampel resep yang terdiri dari 90 non racikan dan 3 racikan, diperoleh rata-rata waktu tunggu 4,58 menit untuk non racikan dan 9 menit untuk racikan. Hasil ini telah memenuhi standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016.

Kata Kunci : Evaluasi, Resep, Puskesmas, Waktu Tunggu.

EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICE AT THE PANARUNG PUBLIC HEALTH CENTER, PALANGKA RAYA

QURNIA.WS
23.71.026854

Departemen of Pharmacy, Faculty of pharmacy
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRACT

Pharmaceutical services in community health centers are an essential component in improving the quality of healthcare services, which must be delivered effectively, efficiently, and in a patient-oriented manner. One of the indicators of service quality is the waiting time for prescription services, which reflects the efficiency of the service flow from prescription receipt to medication dispensing to patients. This study aimed to evaluate the waiting time for prescription services and to assess its compliance with pharmaceutical service standards at UPTD Puskesmas Panarung Palangka Raya. This study employed a descriptive quantitative design using direct observation methods. The sample consisted of 93 prescriptions, including 90 non-compounded prescriptions and 3 compounded prescriptions, selected using an accidental sampling technique. Data were collected by recording the time from prescription receipt to drug dispensing, and the average waiting time was then calculated. From the 93 prescription samples, the average waiting time was 4.58 minutes for non-compounded prescriptions and 9 minutes for compounded prescriptions. These results have met the standards set by the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 74 of 2016.

Keywords : Evaluation, Prescription, Community Health Center, Waiting Time

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam pelaksanaannya, pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan dan regulasi untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan, salah satunya melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bermutu, aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk pelayanan kefarmasian bagi pasien rawat jalan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga mencakup aspek farmasi klinik seperti penelaahan resep, peracikan obat, penyerahan obat, serta pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, yang menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu menggambarkan efisiensi alur pelayanan di unit farmasi, mulai dari pasien menyerahkan resep hingga menerima obat beserta penjelasan penggunaannya. Waktu tunggu yang tidak sesuai standar berpotensi menurunkan kepuasan pasien, meningkatkan risiko kesalahan penggunaan obat, serta mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Faktor-faktor yang memengaruhi lamanya waktu tunggu antara lain tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sumber daya manusia kefarmasian, sistem antrean yang belum optimal, proses peracikan obat, serta

keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu layanan farmasi (Wirajaya & Rettobjaan, 2022).

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Panarung Palangka Raya sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat memiliki peran vital dalam melayani kebutuhan pengobatan pasien rawat jalan. Beban kerja di unit farmasi juga meningkat, sehingga berpotensi mempengaruhi kecepatan pelayanan resep. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara sistematis mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya, guna mengetahui tingkat kesesuaiannya dengan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku serta menjadi dasar bagi perbaikan mutu pelayanan di masa mendatang.

Penelitian lainnya oleh Muhammad Bagas pada tahun 2022 di lokasi yang sama, yaitu UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya. Pada resep obat non-racikan, diperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan sebesar 2 menit untuk pasien peserta BPJS dan 3 menit untuk pasien umum. Hasil tersebut dinyatakan telah memenuhi standar waktu tunggu pelayanan obat menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu maksimal 30 menit. Hasil penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh jumlah petugas, ketersediaan obat, serta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berfokus pada resep obat non-racikan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian resep non-racikan dan resep racikan dengan judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep” di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya?

2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di UPTD. Puskesmas Panarung Palangka Raya.
2. Untuk menilai kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan resep obat.
2. Sebagai bahan refleksi untuk memperbaiki alur pelayanan dan efisiensi kerja.