



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS WAKTU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TUGU IBU DEPOK
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**OLEH:
ERNI WIDIASARI
NPM: 0706216382**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS WAKTU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TUGU IBU DEPOK
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

**OLEH:
ERNI WIDIASARI
NPM: 0706216382**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JUNI 2009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erni Widiyasi
NPM : 0706216382
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Tahun Akademik : 2007

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, Juni 2009



(Erni Widiyasi)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

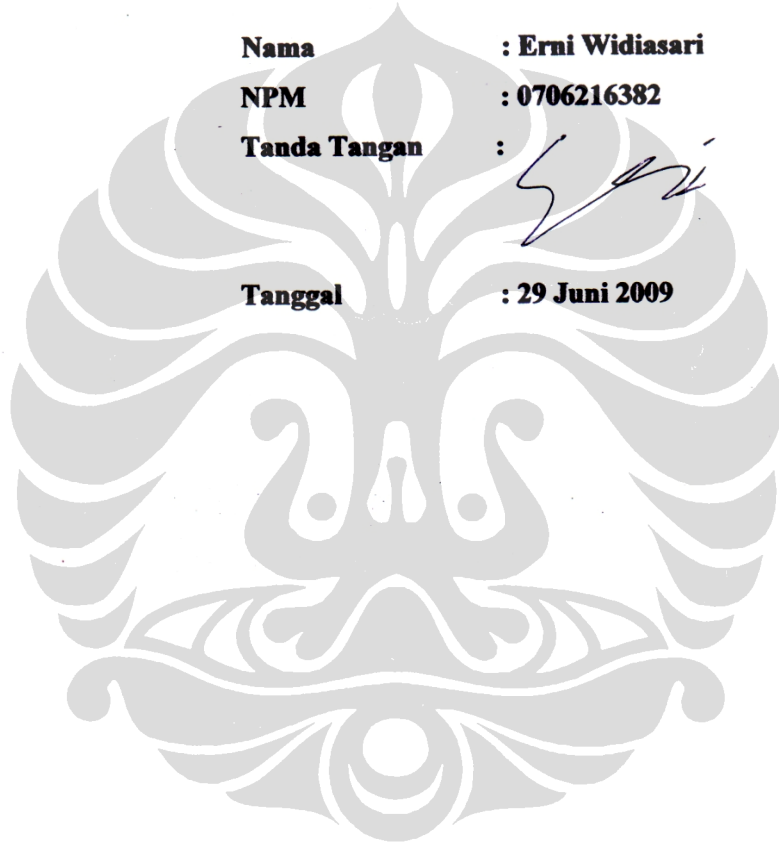
**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Erni Widiyasari

NPM : 0706216382

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Erni Widiyasari
NPM : 0706216382
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan
Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

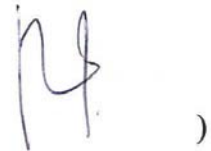
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. dr. Amal Chalik Sjaaf, SKM, Dr.PH (



Penguji : Puput Oktamianti, SKM, MM (



Penguji : Dr. Syaifuddin Zuhri, MARS (



Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena hanya atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. dr. Amal Chalik Sjaaf, SKM, Dr.PH selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam pembuatan skripsi ini.
2. Puput Oktamianti, SKM, MM selaku penguji sidang skripsi dari FKM UI.
3. Dr. H. Peppy R. Firaidie, MM selaku Direktur Rumah Sakit Tugu Ibu Depok yang telah memberikan izin tempat penelitian yang saya lakukan.
4. Dr. Syaifuddin Zuhri, MARS selaku Pembimbing Lapangan di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Dra. Pektriwisna, Apt selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok yang telah memberikan kemudahan dalam memperoleh data serta masukan dan bimbingan yang berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua beserta kakak dan adik penulis yang selalu mencintai, mendoakan, mendidik serta selalu memberikan semangat, dorongan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Mba Ningsih, Mba Tuti, Mba Rini, Mas Bowo, Pak Hatta dan seluruh staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaannya yang sangat baik dan menyenangkan.
8. Seluruh karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja samanya yang baik.

9. Seluruh staf AKK Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit. Terima kasih telah membimbing, membantu, dan menampung segala keluh kesah kami, serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
10. Gita dan Windi tempat menumpahkan segala rasa senang dan sedih. *I Hope Our Friendship Always Lasting Forever.*
11. Sahabat-sahabat terbaikku, Ainun, Desi, Eni, Mila, Nci, Kiki, Ratih, Yossi terima kasih atas persahabatannya yang begitu berkesan dan selalu memberikan aku keceriaan selama kuliah. *I Will Miss U All.*
12. Nilam dan Ika teman seperjuangan di bimbingan yang selalu setia menemani dan bersama melalui masa-masa sulit terima kasih atas segala masukannya. *I Won't Forget Of Yours Kindness.*
13. Indrya, Ratih, Muti, Venty terima kasih atas segala masukan semangat serta dukungan kalian.
14. Bang Manto, mba Suska yang selalu memberikan semangat dan motivasi. *Thanks a lot!*
15. Semua teman-teman, Sarjana Ekstensi Kesehatan Masyarakat khususnya peminatan Manajemen Rumah Sakit 2007. Semoga apa yang kalian cita-citakan dapat tercapai. *I Love You All and Success For Us.*
16. Dan terakhir kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari sempurna karena itu kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis nantikan demi perbaikan di masa yang akan datang. Namun begitu penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta faedah bagi yang membacanya. Demikian atas perhatian dan waktu yang diluangkan untuk membacanya, penulis ucapkan terima kasih.

Depok, Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erni Widiyasari
NPM : 0706216382
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 29 Juni 2009
Yang menyatakan



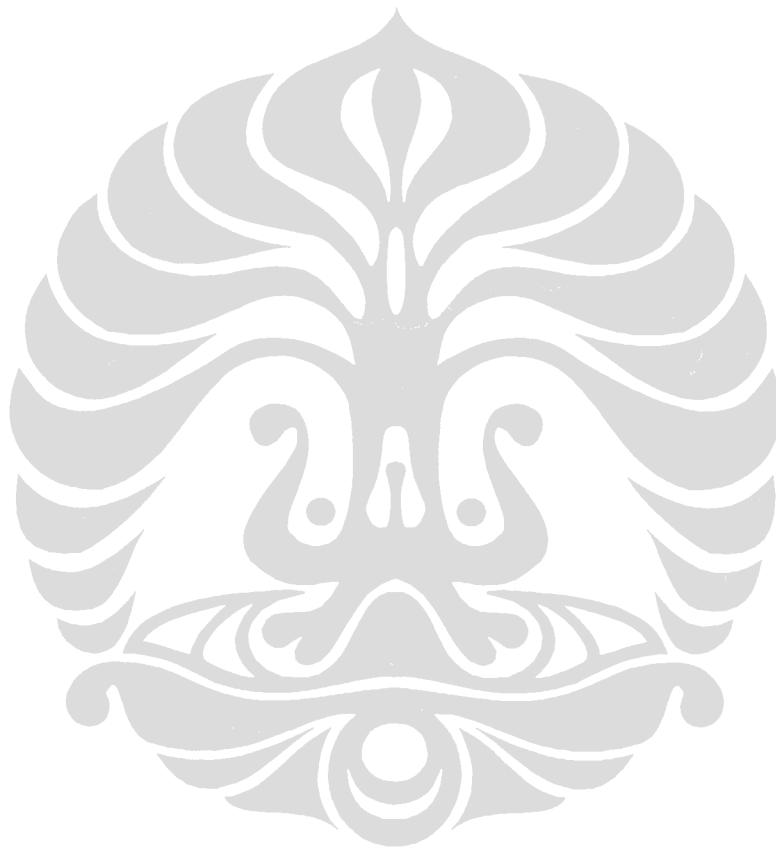
(Erni Widiyasari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Umum.....	7
1.4.2 Tujuan Khusus.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup.....	8
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rumah Sakit.....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Perkembangan Rumah Sakit.....	9
2.1.3 Fungsi Rumah Sakit.....	10
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
2.2.2 Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
2.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	18
2.3 Manajemen Farmasi.....	19
2.4 Arus Barang Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	22
2.5 Peranan Apoteker Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	23
2.5.1 Pengertian Apoteker.....	23
2.5.2 Tanggung Jawab Apoteker.....	23
2.5.3 Peranan Apoteker Di Industri Farmasi.....	24
2.6 Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	25
2.7 Manajemen Waktu.....	26
2.8 Pelayanan Rawat Jalan.....	29
2.8.1 Pengertian Rawat Jalan.....	29
2.8.2 Kategori Perawatan.....	31
2.9 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	31
2.9.1 Pengertian Mutu.....	31
2.9.2 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	32

2.9.3 Pandangan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	32
2.10 Produktivitas Dan Kinerja.....	35
2.11 Pelayanan Resep Sebagai Bagian Dari Mutu Pelayanan Kesehatan.....	37
2.12 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep.....	39
3. KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	42
3.1 Kerangka Teori.....	42
3.2 Kerangka Konsep.....	43
3.3 Hipotesis.....	44
3.4 Definisi Operasional.....	44
4. METODOLOGI PENELITIAN.....	46
4.1 Desain Penelitian.....	46
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	46
4.3 Populasi dan Sampel.....	46
4.3.1 Populasi.....	46
4.3.2 Besar Sampel.....	47
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
4.5 Manajemen Data.....	48
4.6 Analisis Data.....	48
4.6.1 Analisis Data Univariat.....	48
4.6.2 Analisis Data Bivariat.....	49
5. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT.....	50
5.1 Sejarah Rumah Sakit Tugu Ibu.....	50
5.2 Profil Rumah Sakit Tugu Ibu.....	52
5.2.1 Data Umum.....	52
5.2.2 Misi Rumah Sakit Tugu Ibu.....	53
5.2.3 Visi Rumah Sakit Tugu Ibu.....	53
5.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Tugu Ibu.....	55
5.4 Komposisi Dan Jumlah Pegawai Rumah Sakit Tugu Ibu.....	59
5.5 Fasilitas Dan Pelayanan Rumah Sakit Tugu Ibu.....	62
5.6 Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Tugu Ibu.....	66
5.7 Indikator Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Tugu Ibu.....	67
5.8 Gambaran Umum Instalasi Farmasi.....	70
5.8.1 Visi, Misi, Falsafah, Tujuan Instalasi Farmasi.....	70
5.8.2 Struktur Organisasi Dan Personalia.....	70
6. HASIL PENELITIAN.....	79
6.1 Analisis Univariat.....	79
6.2 Analisis Bivariat.....	88
7. PEMBAHASAN.....	92
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	92
7.2 Analisis Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	92
7.3 Analisis Jenis Resep Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	98
7.4 Analisis Jumlah Item Obat Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	98
7.5 Analisis Shift Petugas Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	99

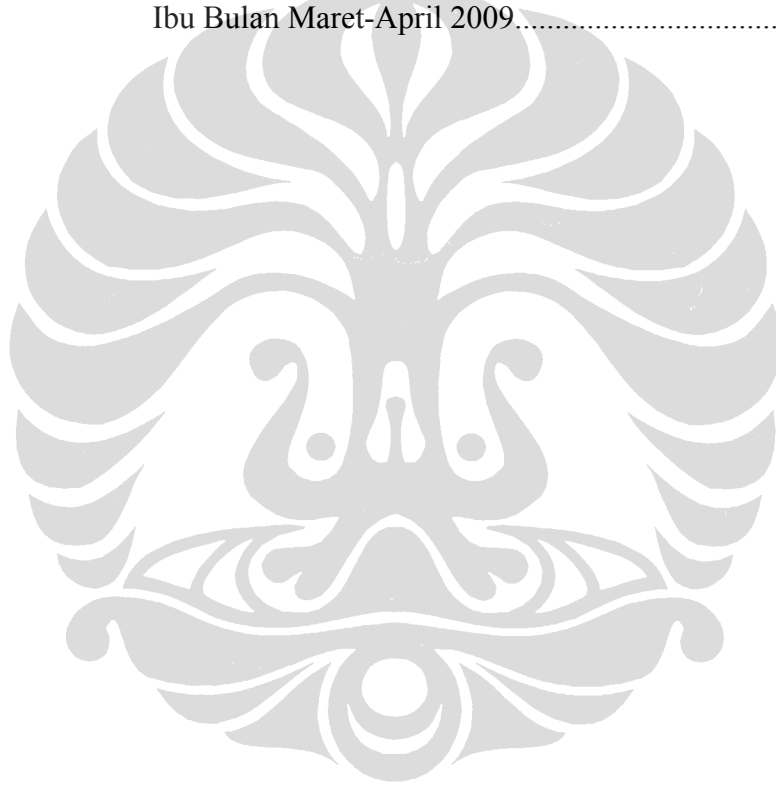
7.4 Analisis Status Pasien Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	101
8. KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
8.1 Kesimpulan.....	105
8.2 Saran.....	106
DAFTAR REFERENSI.....	108



DAFTAR TABEL

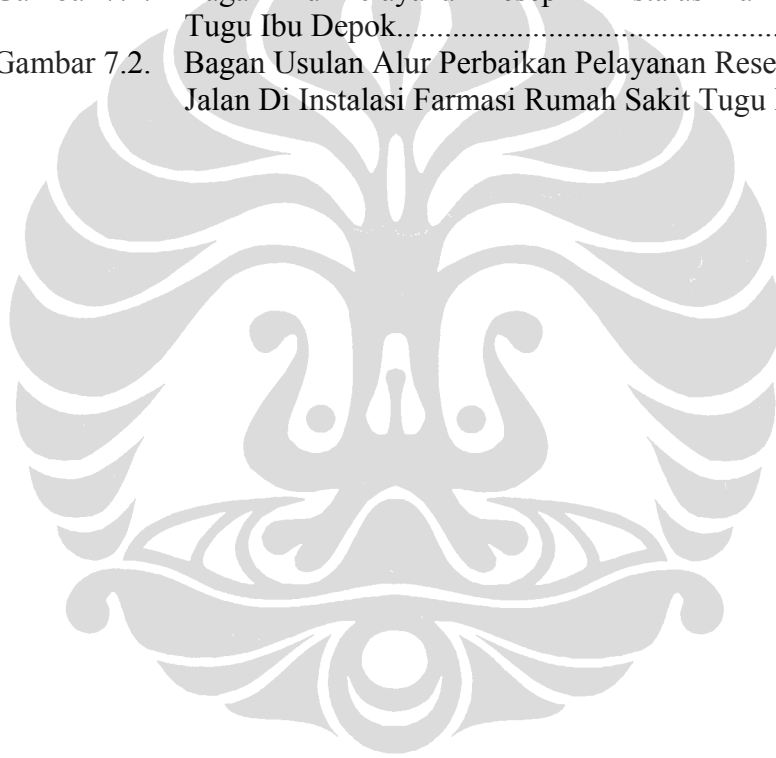
Tabel 1.1	Hasil Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Berdasarkan Jumlah Responden) Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2008.....	3
Tabel 1.2	Laporan Komplain Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Bulan Januari-Maret 2009.....	4
Tabel 2.1.	Prinsip Mengelola Waktu Dari Setiap Fungsi Dalam Manajemen.....	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	45
Tabel 4.1	Pengambilan Sampel Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	47
Tabel 5.1.	Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Tugu Ibu (Per 31 Desember 2008).....	59
Tabel 5.2	Tenaga Non Kesehatan Rumah Sakit Tugu Ibu (Per 31 Desember 2008).....	60
Tabel 5.3.	Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu.....	63
Tabel 5.4.	Pelayanan Kamar Rawat Inap Rumah Sakit Tugu Ibu.....	64
Tabel 5.5.	Indikator Keberhasilan Rawat Inap Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2003-2008.....	69
Tabel 6.1.	Waktu Pelayanan Resep Di Setiap Bagian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)...	79
Tabel 6.2.	Sebaran Resep Berdasarkan Jenis Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	82
Tabel 6.3.	Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik).....	82
Tabel 6.4.	Sebaran Resep Berdasarkan Jumlah Item Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	84
Tabel 6.5.	Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik).....	84
Tabel 6.6.	Sebaran Resep Berdasarkan Shift Petugas Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	85
Tabel 6.7.	Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Shift Petugas Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik).....	86
Tabel 6.8.	Sebaran Resep Berdasarkan Status Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	86
Tabel 6.9.	Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Status Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik).....	87
Tabel 6.10.	Sebaran Resep Berdasarkan Jenis Resep Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	88

Tabel 6.11. Sebaran Resep Berdasarkan Jumlah Item Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	89
Tabel 6.12. Sebaran Resep Berdasarkan Shift Petugas Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	90
Tabel 6.13. Sebaran Resep Berdasarkan Status Pasien Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	91
Tabel 7.1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Shift Kerja Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009.....	95
Tabel 7.2. Rata-Rata Jumlah Resep Masuk Pasien Rawat Jalan Per Jam Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009.....	97
Tabel 7.3. Jumlah Dokter Dan Jumlah Resep Di Poliklinik Rumah Sakit Tugu Ibu Bulan Maret-April 2009.....	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Arus Barang Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	22
Gambar 2.2.	Bagan Contoh Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	26
Gambar 2.3.	Posisi Unit Rawat Jalan Dalam Sistem Pelayanan Rumah Sakit..	30
Gambar 2.4.	Bagan Alur Pelayanan Pasien Unit Rawat Jalan.....	30
Gambar 2.5.	Diagram Skematis Teori Dan Perilaku Kinerja.....	36
Gambar 3.1.	Bagan Kerangka Teori Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	42
Gambar 3.2.	Bagan Kerangka Konsep Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009.....	43
Gambar 5.1.	Logo Rumah Sakit Tugu Ibu.....	53
Gambar 7.1.	Bagan Alur Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok.....	95
Gambar 7.2.	Bagan Usulan Alur Perbaikan Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Denah Lokasi Rumah Sakit Tugu Ibu
- Lampiran 2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Tugu Ibu
- Lampiran 3. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu
- Lampiran 4. Alur Distribusi Perbekalan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu
- Lampiran 5. *Output* SPSS
- Lampiran 6. Tabel *Check List* Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

