

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA
PELAYANAN RESEP DI APOTEK PUSKESMAS
SENTANI KOTA KABUPATEN JAYAPURA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh :

Herien Saneraro Rumabar

Nim : 2020071014489

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan pada Ujian Hasil Penelitian Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cendrawasih. Disetujui

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Oktober 2024

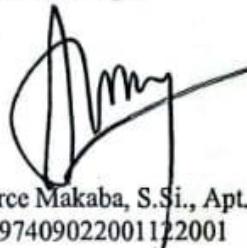
Tempat / Ruang : Ruang Sidang Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H
NIP . 198806102018032001

Pembimbing II


Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes
NIP. 197409022001172001

Mengetahui


Ketua Jurusan IKM
Dr. Novita Medyati, S.KM, M.Kes
NIP: 197611262001122001

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih, Jayapura, Tahun 2024.

Nama : Herien Saneraro Rumabar
NIM : 2020071014489
Hari/Tanggal : Rabu, 16 Oktober 2024
Judul Skripsi : Gambaran Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Resep Di Apotek Puskesmas Sentani Kota Kabupaten Jayapura
Mengesahkan,

Dekan,



Dr. Semuel Piter Lab, S.K.M., MPH
NIP.197612162006041002

Ketua Jurusan,

Dr. Novita Medyati, S.KM, M.Kes
NIP. 197611262001122001

Tim Penguji:

- | | | |
|--|--------|--|
| 1. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H (Ketua) | 1..... | |
| NIP. 198806102018032001 | | |
| 2. Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes (Sekretaris) | 2..... | |
| NIP. 197409022001122001 | | |
| 3. Melkior Tappy, S.K.M., M.P.H (Anggota) | 3..... | |
| NIP. 196504071988021001 | | |
| 4. Sherly N Mamoribo, S.K.M., M.Kes (Anggota) | 4..... | |
| NIP. 198411042009122005 | | |
| 5. Fransina A. Izaac, S.S., M.HID (Anggota) | 5..... | |
| NIP. 198703142022032001 | | |

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herien Saneraro Rumabar
NIM : 2020071014489
JUDUL : Gambaran Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Resep Di
Puskesmas Sentani Kota Kabupaten Jayapura

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang 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.

Jayapura, bulan – tanggal- 2024

Herien Saneraro Rumabar
2020071014489

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

In the Name Of Jesus Christ

“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab TUHAN, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau, Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau”

Ulangan 31 : 6

“Kiranya diberikan-Nya kepadamu apa yang kaukehendaki dan dijadikan-Nya

berhasil apa yang kaurancangkan”

Mazmur 20 : 5

PERSEMBAHAN :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat penyertaan, perlindungan, dan kasih setia-Nya sehingga penulis bisa berada sampai di titik ini.
2. Kedua Orangtua tercinta Papa Alberth Kerya Rumabar dan Mama Henita Vinolia Ajatanoi yang senantiasa sudah membesarkan, mendidik, menjaga, merawat dan selalu mendoakan, memberi dukungan serta motivasi untuk penulis agar tetap berjuang selama menempuh perkuliahan.

3. Saudari dan saudara kandung Priskila Ajatanoi, Aprilia Rumabar, Colombus Rumabar, Gayle Rumabar, dan Nancy Rumabar serta kedua keponakan Javiero Rumabar dan Jenea Rumabar yang selalu mendukung memberikan motivasi semangat kepada penulis selama proses perkuliahan.
4. Almamater tercinta “Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih”

Demikian hasil penelitian ini dibuat sebenar-benarnya, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Jayapura, September 2024

Penulis

Herien Saneraro Rumabar

NIM 2020071014489

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Herien Saneraro Rumabar

Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 24 September 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Suku : Biak

Nama Ayah : Alberth Kerya Rumabar

Nama Ibu : Henita Vinolia Ajatanoi

Jumlah Bersaudara : 6

Anak ke : 4

Riwayat Pendidikan :

1. 2008 – 2014 : SD Negeri Inpres Vim 3 Kotaraja Dalam
2. 2014 – 2017 : SMP YPK Kotaraja Dalam
3. 2017 – 2020 : SMA Negeri 1 Jayapura
4. 2020 – 2024 : FKM Universitas Cenderawasih Jayapura

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan banyak anugerah, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pasien Terhadap Pelayanan Resep Obat Di Apotek Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura” selesai tepat pada waktunya. Selama penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, nasihat, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Oscar Oswald O. Wambrau, SE., M.Sc.Agt., Selaku Rektor Universitas Cenderawasih.
2. Dr. Samuel Piter Irab. S.KM., M.Gizi., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
3. Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Jurusan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
4. Yane Tambing, S.KM., M.P.H., selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
5. Karel Batmanlusi, S.H, M.H selaku Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat
6. Yane Tambing. S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
7. Helen Try Juni Asti. S.Kep., Ns., M.P.H selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran dalam penulisan skripsi hingga dapat selesai.
8. Dr. Sarce Makaba, S.SI., A.Pt., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran dalam penulisan skripsi ini.

9. Melkior Tappy, SKM., M.P.H, selaku Dosen Penguji I atas masukan saran dalam perbaikan skripsi ini.
10. Sherly N. Mamoribo, S.KM., M.P.H selaku Dosen Penguji II atas masukan saran dalam perbaikan skripsi ini.
11. Fransina A. Izaac, S.S., M.HID selaku dosen penguji III atas masukan saran dalam perbaikan skripsi ini.
12. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih yang telah mendidik dan membimbing penulis selama studi.
13. Kepala Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura dr. Raymon Simamora beserta staf Tu serta Pj Kepegawaian Ibu Selvina Bawan S.KM dan Pj Kefarmasian Bapa Imron yang telah membantu penulis selama masa penelitian memberikan arahan dan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian hingga penyusunan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat saya Maurenza Mayabubun dan Jatisa Djayaperana yang selalu berdiskusi, bekerja sama, memberikan masukan kepada peneliti mulai dari awal perkuliahan sampai pada tahap ini.
15. Teman-teman di bangku perkuliahan dan “Circle 20+20 S.KM yang telah memberikan semangat kepada penulis.
16. Untuk yang tidak bisa disebutkan Namanya namun senantiasa ada Bersama penulis dari hingga saat ini yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini dan tak pernah henti untuk menyemangati.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini.

18. Dan terakhir Herien Saneraro Rumabar ya! Diri saya sendiri, Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati proses- Nya, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Jayapura, September 2024

Penulis

Herien Saneraro Rumabar

NIM 2020071014489

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA PELAYANAN RESEP DI APOTEK PUSKESMAS SENTANI KOTA KABUPATEN JAYAPURA

Oleh

Herien Saneraro Rumabar

2020071014489

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep obat memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Data yang diperoleh menggunakan lembar observasi dengan jumlah sample 100 resep, meliputi resep racikan dan resep non racikan.

Hasil penelitian ini memperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 12 menit 28 detik dan resep obat non racikan adalah 05 menit 41 detik. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan jumlah item obat yaitu 1-2 macam obat resep racikan adalah 05 menit dan resep non racikan adalah 01 menit, waktu tunggu pelayanan resep dengan jumlah 3-4 macam obat resep racikan adalah 10 menit dan resep obat non racikan adalah 02 menit.

Kata Kunci: waktu tunggu, pelayanan resep, resep obat racikan, resep obat non racikan

**DESCRIPTION OF PATIENT WAITING TIME FOR PRESCRIPTION
SERVICES AT PHARMACY PUSKESMAS SENTANI CITY JAYAPURA
DISTRICT**

By

Herien Saneraro Rumabar

2020071014489

ABSTRACT

The waiting time for prescription drug's services plays an important role in health services, this because waiting time is a problem that often causes obstacles for patients in several health service locations. This study aims to determine the average waiting time for prescription drug's services at the Sentani Health Center Pharmacy, Jayapura Regency

The research method uses quantitative research methods. The sampling technique of this research uses purposive sampling technique with direct observation at the research site to obtain data. The data obtained using observation sheets with a sample size of 100 recipes, including mixed recipes and non-mixed recipes.

The results of this study obtained that the average waiting time for prescription drug's services was 12 minutes 28 seconds and non-compound dru's prescriptions were 05 minutes 41 seconds. While the average waiting time for prescription drug's services based on the number of drug items, namely 1-2 types of prescription drug's was 05 minutes and nou racikan prescriptions were 01 minutes, the waiting time for prescription services with 3-4 types of prescription drug's was 10 minutes and non-compound drug prescriptions were 02 minutes

Keywords: waiting time, prescription service, prescription-prescription drugs, non-prescription drug's

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Resep.....	Error! Bookmark not defined.
3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Waktu Tunggu Obat.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Rekapitan Hasil Penelitian.....	22
Tabel. 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin.....	27
Tabel. 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Resep Obat Pasien	28
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Resep Non Racikan Di Apotek Puskesmas Sentani.....	28
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan Berdasarkan Jumlah Item Obat.....	28
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Di Apotek Puskesmas Sentani.....	30
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Dan Non Racikan Berdasarkan Jumlah Item Obat.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2.5 Kerangka konsep.....	15
Gambar 4.1 Ketenagaan Puskesmas Sentani.....	24
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sentani.....	25
Gambar 4.3 Dena Puskesmas Sentani.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 : Lembar Observasi Waktu Tunggu Resep Obat Racikan
- Lampiran 5 : Lembar Observasi Waktu Tunggu Resep Obat Non Racikan
- Lampiran 6 : Master Tabel Waktu Tunggu Obat Racikan
- Lampiran 7 : Master Tabel Waktu Tunggu Obat Non racikan
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penulisan Waktu Tunggu Resep Obat

DAFTAR SINGKATAN

- Kepmenkes : Keputusan Menteri Kesehatan
- Menkes RI : Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Depkes RI : Departement Kesehatan Republik Indonesia
- Permenkes RI : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Sipa : Surat Izin Praktek Apoteker
- Sia : Surat Izin Apotek