

NITA BUDIANA. 231FF02065. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Umum Non Racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda Periode Desember 2023. Karya Tulis Ilmiah Program Diploma 3. Pembimbing : apt. Rizki Siti Nurfitriya, M.SM dan Dr. apt. Fauzan Zein Mutaqqin, M.Si

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda dengan SOP Kimia Farma. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melakukan observasi. Pengambilan data dilakukan secara *Cluster Sampling*. Metode untuk menentukan jumlah sampel yaitu *Cluster Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang didapatkan adalah 320 resep. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda adalah 21.50 menit untuk 1 lembar resep umum non racikan. Waktu tersebut belum sesuai dengan SOP Kimia Farma dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melayani 1 lembar resep non racikan mulai resep diterima kasir sampai obat diserahkan kepada pasien yang meliputi proses Skrining, penyiapan dan penyerahan selama < 15 menit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memberikan waktu tunggu pelayanan resep yang lebih baik.

Kata Kunci: Kesesuaian waktu tunggu, Non racikan, dan Pelayanan resep umum

NITA BUDIANA. 231FF02065. *The Suitability of Waiting Time of Non-Concoction General Prescription Service in Kimia Farma 352 Margonda Pharmacy in December 2023 Period. Scientific Papers Diploma 3 Program.* Counselor: apt. Rizki Siti Nurfitria, M.SM and Dr. apt. Fauzan Zein Mutaqqin, M.Si

ABSTRACT

The waiting time for prescription services has an important role in health services, this is because waiting time is a problem that often causes problems for patients in several health care centers. This research aims to determine the waiting time of non-concoction general prescription service in the main counter of Kimia Farma Juanda Bogor pharmacy has complied with SOP of Kimia Farma. This research is a descriptive research by conducting observations. The data collection is conducted through Cluster Sampling. The method to determine total samples is Cluster Sampling by using Slovin formula, the total samples obtained are 320 prescriptions. The observation results showed that the average of waiting time of non-concoction in the main counter of Kimia Farma 352 Margonda pharmacy is 21.50 minutes for 1 non-concoction general prescription sheet. This time is not complied with SOP Kimia Farma with the average time needed to serve 1 non-concoction prescription sheet from the prescription is received by the cashier until the drug is delivered to the patient which included screening process, preparation and deliverance for < 15 minutes. This research result is expected to become the evaluation material to provide a better waiting time of prescription service.

Keywords: General prescription service, Non-concoction and Suitability of waiting time