

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
KABUPATEN KARAWANG**

ZAENAB CHINTIA NURFAUJI

231FF02043

Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Kepuasan menjadi penting dalam pelayanan kesehatan, ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Salah satu kinerja skrinning resep, menunggu antrian lama menyebabkan persepsi negatif terhadap produksi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan obat jadi dan obat racikan di salah satu rumah sakit kabupaten karawang

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian secara non eksperimental bersifat deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Data sekunder dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada bulan februari - april 2024. Sampel yang di gunakan adalah seluruh populasi di jadikan sampel, dengan rincian 2.095 resep obat jadi dan 203 resep obat racikan.

Hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep pada shift 1 (pagi) obat jadi adalah 9,6 menit dan obat racikan adalah 23 menit, dan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan resep pada shift 2 (siang) obat jadi adalah 11,4 menit dan obat racikan adalah 26,7 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi salah satu Rumah Sakit di Kabupaten Karawang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Obat Jadi, Obat Racikan, Kepuasan Pasien.

**EVALUATE SERVICE WAITING TIMES
OUTPATIENT PRESCRIPTION IN THE HOSPITAL
KARAWANG DISTRICT**

ZAENAB CHINTIA NURFAUJI

231FF02043

D3 Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy,
Bhakti Kencana University

ABSTRACT

Satisfaction is important in health care, dissatisfaction will arise if the performance of the health services they receive does not meet its expectations. One of them is prescription screening performance, waiting in long queues leads to negative perceptions of production, service quality and customer satisfaction. The aim of the research was to determine the description of the waiting time for outpatient prescription services for ready-made and compounded medicines at one of the Karawang district hospitals

This research method uses non-experimental descriptive research methods using quantitative data. Secondary data was collected through direct observation and recording waiting times for services for ready-made and compounded medicine prescriptions in February 2024. The sample used was the entire population as a sample, with details of 1720 ready-made medicine prescriptions and 158 compounded medicine prescriptions.

From the results of the research carried out, it can be concluded that the average waiting time for prescription services in shift 1 (morning) for ready-made medicines is 9.6 minutes and for mixed medicines is 23 minutes, and the average waiting time for prescription services in shift 2 (afternoon) finished medicine is 11.4 minutes and concocted medicine is 26.7 minutes. This shows that the waiting time for prescription services at the Pharmacy Installation of one of the Hospitals in Karawang Regency has met the Minimum Service Standards in Hospitals as stated in the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129 of 2008.

Keywords: *Waiting time, finished medicine, compounded medicine, patient satisfaction.*