

Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep tunai di apotek Kimia Farma Kebon Bawang = Evaluation of waiting time for cash prescription services at Kimia Farma Kebon Bawang

Sinaga, Angelia Yohana Ulina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534850&lokasi=lokal>

Abstrak

Apotek memegang peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam perkembangan ilmu kefarmasian, apotek bukan hanya sebagai tempat pengambilan obat, melainkan juga penyedia pelayanan farmasi yang komprehensif. Apotek Kimia Farma, sebagai jaringan apotek milik pemerintah terbesar di Indonesia, berkomitmen untuk meningkatkan akses ke layanan apotek berkualitas. Penelitian ini menyoroti evaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek Kimia Farma Kebon Bawang. Waktu tunggu diukur sebagai selang waktu antara penyerahan resep dan pengambilan obat, menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Berdasarkan regulasi, waktu tunggu pelayanan resep harus berada dalam kisaran 15-30 menit. Evaluasi mencakup pelayanan resep obat non-racikan dan obat racikan, masing-masing memiliki standar waktu tunggu tersendiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan observasional, termasuk pengamatan langsung dan pengukuran waktu menggunakan stopwatch. Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dievaluasi secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non-racikan di Apotek Kimia Farma Kebon Bawang adalah 18 menit 32 detik dan 6 menit 22 detik. Waktu tunggu ini sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh regulasi mencerminkan efisiensi pelayanan dan pengalaman positif bagi pasien. Penelitian ini menegaskan pentingnya pelayanan farmasi yang cepat dalam memenuhi harapan pasien, mematuhi standar regulasi, dan berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik serta kepuasan pasien.

.....Pharmacies play a crucial role in public healthcare services. With the advancement of pharmaceutical science, pharmacies have transformed from mere medication dispensers into comprehensive pharmaceutical service providers. Kimia Farma Pharmacy, as the largest government-owned pharmacy chain in Indonesia, is committed to enhancing access to quality pharmacy services. This study focuses on the evaluation of waiting times for prescription medication services at Kimia Farma Pharmacy, Kebon Bawang. Waiting time is measured as the duration between prescription submission and medication dispensing, serving as a key indicator of service quality. According to the Ministry of Health Regulation No. 73 of 2016, the required waiting time for prescription services should fall within the range of 15-30 minutes. The evaluation encompasses both non-compounded and compounded prescription services, each with its unique waiting time standard. The research adopts a descriptive and observational methodology, involving direct observations and stopwatch measurements to calculate waiting times. Various factors influencing waiting times are comprehensively assessed. The findings reveal that the average waiting time for compounded and non-compounded prescription medication services at Kimia Farma Pharmacy, Kebon Bawang, is 18 minutes and 32 seconds and 6 minutes and 22 seconds, respectively. These waiting times align with the standards established by the Ministry of Health, reflecting service efficiency and a positive patient experience. This study underscores the importance of prompt pharmaceutical services in meeting patient expectations, adhering to regulatory standards, and contributing to improved health outcomes and patient satisfaction.