

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUNING**

**JURUSAN FARMASI**

**Laporan Tugas Akhir, 08 Agustus 2024**

**Fina Setiyani**

**Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024**

**xviii + 115 halaman, 15 tabel, 4 gambar dan 13 lampiran**

**ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang bertanggungjawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Waktu tunggu menjadi salah satu indikator dari pelayanan di bidang farmasi. Standar pelayanan waktu tunggu yang telah ditetapkan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton mengacu pada SOP yaitu waktu tunggu obat jadi 5 menit dan waktu tunggu obat racikan 10-15 menit. Penelitian ini bertujuan untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan untuk obat jadi maupun mengetahui obat racikan dan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96 lembar resep obat jadi maupun obat racikan dan responden untuk kepuasan, dengan menggunakan alat ukur *stopwatch*, *ceklist*, lembar pengambilan data dan kuisioner. Hasil penelitian dari 96 responden untuk karakteristik sosiodemografi responden kategori jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 69 responden (71,9%), kategori usia terbanyak yaitu rentang usia 46-55 tahun sebanyak 36 responden (37,5%), kategori pekerjaan yaitu tidak bekerja sebanyak 72 responden (75%), dan kategori pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA sebanyak 40 responden (41,7%). Untuk lembar resep didapatkan rata-rata keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 7,6 menit dengan persentase obat yang memenuhi syarat 43,8% dan rata-rata keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 12,72 menit dengan persentase obat yang memenuhi syarat 77,1%. Hasil persentase kepuasan berdasarkan 5 dimensi didapatkan hasil persentase *reability* 83%, *responsive* 83,57%, *assurance* 84%, *empathy* 85%, dan *tangible* 78,125%. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Rawat Inap Kedaton untuk obat jadi tidak memenuhi persyaratan standar operasional puskesmas yaitu untuk obat jadi 5 menit dan untuk obat racikan 10-15 menit, untuk hasil kepuasan pasien didapat rata-rata dari 5 dimensi adalah 82,8% sehingga dapat dikategorikan Sangat Puas.

Kata Kunci : Waktu Tunggu Pelayanan Resep, Tingkat Kepuasan, Puskesmas Rawat Inap Kedaton.

Daftar Bacaan : 24 (2002-2021)

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR**

**JURUSAN FARMASI**

**Final Project Report, 08 August 2024**

**Fina Setiyani**

***Description of Waiting Time for Outpatient Prescription Services and Level of Satisfaction with the Quality of Pharmaceutical Services at the Puskesmas Rawat Inap Kedaton in 2024***

***xviii + 115 pages, 15 tables, 4 pictures and 13 attachments***

**ABSTRACT**

*Pharmaceutical services are services that are responsible for patients related to pharmaceutical preparations. Waiting time is an indicator of service in the pharmaceutical sector. The standard waiting time that has been set at the Puskesmas Rawat Inap Kedaton refers to the SOP, namely the waiting time for finished medicine services is 5 minutes and the waiting time for mixed medicine is 10-15 minutes. This study aims to determine the average waiting time for outpatient prescription services for ready made medicine and knowledge of formulated medicines and the level of satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Puskesmas Rawat Inap Kedaton Tahun 2024.*

*This research was conducted using a descriptive research method with a cross sectional design. Sampling used the purposive sampling method. The number of samples required is 96 prescriptions for ready made and mixed medicines and respondents to determine satisfaction, using stopwatch measuring instruments, checklists, data collection sheets and questionnaires. The results of research from 96 respondents for the sociodemographic characteristics of the most respondents in the gender category were 69 respondents (71,9%) women, 36 respondents (37,5%) in the age category namely 46-55 years old, 72 respondents in the employment category, namely not working (75%) and the last education category, namely high school was 40 respondents (41,7%). For prescription sheets, it was found that the overall average waiting time for prescription drug services was 7,6 minutes with a percentage of drugs that met the requirements of 43,8% and the overall average waiting time for services for compounded drug prescriptions was 12,72 minutes with a percentage of drugs that met the requirements of 77,1%. The results of the percentage of satisfaction based on 5 dimensions showed a percentage of reliability of 83%, responsiveness of 83,57%, assurance of 84%, empathy of 85%, and tangible of 78,125%. Based on the research results, it was found that the average waiting time for prescription services at the Kedaton Inpatient Health Center for ready made medicines did not meet the operational standard requirements of the healthy center, namely for finishes medicines 5 minutes and for mixed medicines 10-15 minutes. For patient satisfactions results, the average was obtained from 5 dimensions is 82,8% so it can be categorized as very satisfied.*

**Keyword** : *Waiting Time for Prescription Services, Level of Satisfaction Kedaton Inpatient Health Center.*

**Reading List** : *24 (2002-2021)*