

ABSTRAK

WULANDARI, D., 2015, EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN DIMENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSI YARSIS SURAKARTA TAHUN 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian harus mencerminkan kualitas pelayanan farmasi yang bermutu tinggi, melalui cara pelayanan farmasi rumah sakit yang baik. Kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit dapat diketahui dari efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di IFRSI Yarsis Surakarta menggunakan teknik non probabilitas sampling dengan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 333 responden dan pengambilan data waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan sebanyak 333 data. Evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan menggunakan standar pelayanan farmasi di RSI Yarsis Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan farmasi dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu 25,94 menit \leq 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu 46,67 menit \leq 60 menit sesuai dengan standar pelayanan farmasi RSI Yarsis Surakarta. Sedangkan untuk evaluasi pelayanan farmasi dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas sebesar 87,83% \geq 80% sesuai dengan standar pelayanan farmasi RSI Yarsis Surakarta kepada pasien rawat jalan di IFRSI Yarsis Surakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

WULANDARI, D., 2015, EVALUATION OF QUALITY PHARMACEUTICAL SERVICES WITH THE WAIT TIME DIMENSION DRUG AND MIXED DRUG SERVICES ABOUT THE SATISFACTION OF OUTPATIENT IFRSI YARSIS SURAKARTA IN 2014, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDIUNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services should reflect the quality of high quality pharmaceutical services, through pharmaceutical care how good hospital. The quality of pharmaceutical care in a hospital pharmacy can be seen from the efficiency and effectiveness of service and patient satisfaction. This study purposed to evaluate the quality of pharmaceutical services with the waiting time dimension drug and mixed drug services about the level of patient satisfaction.

This research was conducted in IFRSI Yarsis Surakarta using non-probability sampling technique with purposive sampling, where the study questionnaire by taking a sample of 333 respondents and the data of wait time drug and mixed drug services so much as 333 data. Evaluation of the pharmaceutical services with the wait time dimension drug and mixed drug to the level of outpatient satisfaction using standard pharmaceutical service in RSI Yarsis Surakarta.

Based on the results we concluded that pharmaceutical services with the wait time dimension drug that 25,94 minutes \leq 30 minutes and the wait time dimension mixed drug namely 46,67 minutes \leq 60 minutes in accordance with the standards of pharmaceutical services RSI Yarsis Surakarta. As for the evaluation of pharmaceutical services with the waiting time dimension drug and mixed drug services gives a sense of satisfaction of 87,83% \geq 80% to the outpatient IFRSI Yarsis Surakarta.

Keywords: Pharmaceutical Services, Wait Time Drug and mixed drug services, Level of Satisfaction.