

## Analisis waktu pelayanan pengambilan obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak tahun 2000 = Analysis of service time of medicine delivery at Kimia Farma Dispensary in Pontianak City, on the year 2000

Wongkar, Luter, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72956&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu ciri yang paling menonjol dalam era pasar bebas adalah barang dan atau jasa yang ditawarkan dapat berasal darimana saja tanpa mengenal hambatan yang berarti. Kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya/harga, kualitas pelayanan dan kualitas penyerahan tepat waktu.. Waktu pelayanan pengambilan obat di apotek di duga dipengaruhi oleh faktor jenis resep, jumlah item, jumlah resep dalam shift, shift dan ketersediaan obat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu pelayanan pengambilan obat di apotek Kimia Farma Kota Pontianak dan melihat bagaimana hubungan antara jenis resep, jumlah item, jumlah resep dalam shift, shift dan ketersediaan obat dengan waktu pelayanan pengambilan obat di apotek serta faktor yang paling dominan berhubungan dengan waktu pelayanan.

Penelitian ini dilakukan di apotek Kimia Farma Kota Pontianak dari tanggal 10 Oktober 2000 sampai 4 Nopember 2000. Sampel penelitian sebanyak 385 resep dan jenis penelitian time motion study.

Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu rata-rata pelayanan pengambilan obat di apotek untuk obat jadi sebanyak 722,91 detik (12,05 menit) dan racikan sebanyak 1677,52 detik (27,96 menit). Shift pagi waktu pelayanan pengambilan obat jadi sebanyak 276,67 detik (4,61 menit) dan racikan sebanyak 1002,64 detik (16,71 menit) sedangkan shift sore waktu pelayanan pengambilan obat jadi sebanyak 884,73 detik (14,75 menit) dan racikan sebanyak 1878,16 detik (31,30 menit). Dari analisis bivariat di dapat faktor yang berhubungan dengan waktu pelayanan pengambilan obat di apotek adalah jenis resep, jumlah item, jumlah resep dalam shift, shift dan ketersediaan obat. Dari analisis multivariat didapat variabel yang paling dominan berhubungan dengan waktu pelayanan pengambilan obat di apotek adalah jenis resep.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak apotek dapat digunakan untuk memberikan kepastian waktu pelayanan pengambilan obat di apotek. Selain itu apotek harus memberdayakan sumber daya manusia yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien atau keluarganya.

Kepustakaan 32 (1980-2000)

<hr><i>One of characteristic most conspicuous in free market era is commodities and or services can be offered from anywhere in the world without cant obstacle. Key competition in global market is total quality that emphasize on product quality, cost quality, service quality and quality of appropriate delivery time. It is suspected that delivery time of medicinal service at dispensary is related to types of prescription (patented drugs or dispensing one), number of drugs requested, and working shift number of prescription requests in a

shift and drug availability.

This study is aimed at describing delivery time for medicinal service at Kimia Farma dispensary in Pontianak city, and to determine factors related to it, such as types of prescription, number of requested drugs, number of prescription requested in one working shift, the shift itself and availability of drugs at the dispensary. Further this study also examine which factors is the most related to the delivery time. This study was conducted from October 10 - November 4, 2000. Samples were 385 prescriptions of time and motion study.

This study showed that average time to delivery prescribed drugs for patented drugs is 722,91 seconds (12,05 minutes) and for dispensing drugs is 1677,52 seconds (27,96 minutes), During morning working-shift, average time for patented drugs 276,67 seconds (4,61 minutes) and for dispensing drugs is 1002,64 seconds (16,71 minutes), while during night working-shift, respectively 884,73 seconds (14,75 minutes) and 1878,16 seconds (31,30 minutes) for patented and dispensing drugs. Bivariat analysis showed that type of prescription; number of prescription request, total prescription requested in one working-shift, the shift itself and availability of drugs are the factors related significantly with delivery time. By using multivariate statistic, type of prescription is the most important explanatory variable to the delivery time.

Based on the results, it suggested to the dispensary management to start service option with a certainty time delivery to the customers. Further more; the management should empower their human resources in relation to improve quality of services.

Bibliography 32 (1980-2000)