

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT SAAT *PEAK HOURS* DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO**

**UMIN SYARIFAH-25000118120040
2022-SKRIPSI**

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kesehatan rumah sakit yang menitikberatkan pada pelayanan pasien dan penyediaan obat bermutu yang tetap memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Banyaknya resep yang diterima membuat proses pelayanan obat membutuhkan waktu yang lama terutama pada saat *peak hours* atau jam sibuk yaitu pukul 10.00-12.00 WIB yang merupakan waktu padat penerimaan resep. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan obat saat *peak hours* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan *indepth interview*. Hasil penelitian menggunakan *Theory Of Constraint* menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat saat *peak hours* di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo untuk obat non racikan adalah 37 menit 16 detik, hal ini menunjukkan belum terpenuhinya SPM Waktu Tunggu Pelayanan Obat yaitu ≤ 30 menit. Sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah 46 menit 45 detik sudah memenuhi SPM yaitu ≤ 60 menit. Tahapan yang membutuhkan waktu paling lama dalam alur pelayanan obat adalah pengambilan obat non racikan, dan peracikan obat. Kendala yang ditemukan dari aspek internal maupun eksternal berdasarkan sumber *constraint* dan sistem manajerial termasuk kedalam *Resource Internal Constraints*. Tindakan eksploitasi yang dapat dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan substitusi petugas dari bagian/ unit lain di Instalasi Farmasi, memperbaiki prasarana dan alat kesehatan pelayanan obat, dan mendesain tata letak ruangan untuk penyediaan ruangan khusus konseling di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo.

Kata Kunci : waktu tunggu obat; *peak hours*; farmasi rawat jalan; rumah sakit