

ABSTRAK

ANALISIS WAKTU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA DI BANDUNG

oleh

ATTIE INDRAYANI

191FF02009

Salah satu standar pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu pelayanan resep di Instalasi Farmasi salah satu Rumah Sakit Swasta di Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pengambilan data secara konkuren terhadap pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi. Pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2020. Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal farmasi kategori lama waktu tunggu. Jumlah resep dalam penelitian ini sebanyak 360 resep yang terdiri dari 317 resep obat jadi dan 43 resep obat racikan. Waktu tunggu rata-rata obat jadi adalah 7,9 menit dan rata-rata obat racikan adalah 22 menit. Hasil penelitian rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 tahun 2008 tentang waktu tunggu pelayanan resep obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Kata Kunci: Standar pelayanan minimal, waktu tunggu, resep obat jadi, resep obat racikan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE TIME OF OUTPATIENT RECIPE IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF A PRIVATE HOSPITAL IN BANDUNG

by

ATTIE INDRAYANI

191FF02009

One of the pharmaceutical service standards in hospitals is in waiting time. The waiting time for prescription services is the time frame from the patient submits the prescription until the patient receives the medicine. Waiting time affects the quality of service and patient satisfaction. The aims of this study was to analyze the time of prescription service at the Pharmacy Installation of a Private Hospital in the City of Bandung. This research was an observational study with concurrent data collection on outpatients who make up for drugs in Pharmacy Installation. Sampling by using purposive sampling. The time of the study was conducted in March 2020. The study was conducted by calculating the waiting time for ready-to-use drugs and concoction drugs then an analysis of compliance with the minimum pharmaceutical service standards for the waiting time category. The number of prescriptions in this study were 360 recipes consisting of 317 prescription drugs and 43 prescription concoctions. The average waiting time for finished drugs is 7.9 minutes and the average concoction of drugs is 22 minutes. The results of the study average waiting time for prescription drugs and concoction drugs have met the minimum hospital service standards in accordance with the Republic of Indonesia Decree No. Kepmenkes. 129 of 2008 concerning waiting times for prescription drug services to be <30 minutes and for concoctions <60 minutes.

Keywords: Minimum service standards, waiting time, prescription of drugs, prescription of concoction drugs.