

EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI SALAH SATU KLINIK UTAMA DI KABUPATEN SUMEDANG

ABSTRAK

Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Agar tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di klinik diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat. Tujuan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun non racikan dan untuk mengevaluasi pencapaian SPM klinik dengan jenis pelayanan farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep di salah satu klinik utama di Kabupaten Sumedang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dilakukan selama bulan Maret 2023 dengan sampel sebanyak 310 lembar resep dengan 90 resep obat racikan dan 220 resep obat jadi atau non racikan. Pada penelitian ini dilakukan penghitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, selanjutnya dianalisis terhadap kesesuaian SPM kategori lama waktu tunggu. Parameter yang digunakan waktu tunggu pelayanan sesuai persyaratan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 34 Tahun 2021 tentang SPM Klinik dimana waktu tunggu antara 15-30 menit untuk resep obat jadi, dan 30-60 menit untuk resep obat racikan. Hasil dari penelitian ini didapatkan rata-rata waktu tunggu yang diperlukan dalam menyiapkan resep racikan yaitu 17 menit 39 detik dan non racikan yaitu 12 menit 25 detik. Kesimpulan penelitian ini waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan sudah memenuhi standar/persyaratan.

Kata kunci : Kepuasan, non racikan, racikan, resep, waktu tunggu.

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DI SALAH SATU KLINIK UTAMA
DI KABUPATEN SUMEDANG**

ABSTRACT

Clinic is a health facility that provides medical services, in the form of basic medical and/or specialist medical. In order to achieve complete service in every service performed at the clinic, it is hoped that it will be able to meet the Minimum Service Standards (SPM). One of the things that affect patient satisfaction is the waiting time for drug prescription services. The aim of the study was to determine the waiting time for prescription services for concoctions and non-concoctions and to evaluate the achievement of clinical SPM with the type of pharmaceutical service in the category of long waiting time for prescription services in one of the main clinics in Sumedang Regency. The method used in this research is quantitative descriptive carried out during March 2023 with a sample of 310 prescription sheets with 90 concocted drug recipes and 220 finished or non-concocted drug recipes. In this study, waiting time was calculated for the prescription service for ready-made and concocted drugs, then analyzed for the suitability of the MSS for the waiting time category. The parameter used is waiting time for service according to the requirements of the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 34 of 2021 concerning Clinical SPM where the waiting time is between 15-30 minutes for finished drug prescriptions, and 30-60 minutes for concocted drug prescriptions. The results of this study showed that the average waiting time required in preparing concoction recipes was 17 minutes 39 seconds and non-concoctions, namely 12 minutes 25 seconds. The conclusion of this study is that the waiting time for prescription services for concocted and non-concocted drugs has met the standards/requirements.

Keywords : Satisfaction, non-concoction, concoction, recipe, waiting time.