

ABSTRAK

Evaluasi Waktu Tunggu Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang berada di Kota Bogor Periode Oktober – Desember 2023

Winda Mardiana

apt. Kharina Septi Lestari, M.S.Farm

Dr. apt. R. Herni Kusriani, M.Si

Waktu tunggu pelayanan menurut *World Health Organization (WHO)* merupakan acuan penilaian sistem kerja yang baik dari suatu fasilitas kesehatan. Waktu tunggu obat adalah jumlah waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Farmasi merupakan unit pelayanan terakhir yang akan dikunjungi pasien yang berobat rawat jalan di Rumah Sakit. Standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit dan obat non racikan ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Lama waktu tunggu pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Pencapaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan selalu mengalami penurunan yang mengakibatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu semakin menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang berada di Kota Bogor, untuk mengetahui apakah rumah sakit tersebut memenuhi standar Permenkes yang berlaku. Penelitian ini merupakan upaya perbaikan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit yang berada di kota Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif observatif. Dari periode bulan Oktober - Desember tahun 2023 telah dilakukan sampling untuk evaluasi sebanyak 99 resep racikan yang berasal dari poli kulit dan kelamin, poli neurologi/syaraf, poli paru, poli anak, poli penyakit dalam, poli kejiwaan, dan 99 resep non racikan yang berasal dari poli kulit dan kelamin, poli neurologi/syaraf, poli paru, poli bedah, poli penyakit dalam, poli kejiwaan, poli mata, poli kandungan, poli THT, poli Orthopedi, poli bedah mulut, poli urologi, poli jantung, poli anak. Waktu tunggu pelayanan resep racikan yang memenuhi standar ≤ 60 menit adalah 20,2%, dengan rata - rata waktu tunggu 41 menit. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang memenuhi standar ≤ 30 menit adalah 28,3%, dengan rata - rata waktu tunggu 18.14 menit.

Kata kunci : Waktu tunggu, resep, pelayanan.

ABSTRACT

Evaluation of Outpatient Waiting Times in Hospital Pharmacy Installations in Bogor City for the Period October – December 2023

Winda Mardiana

apt. Kharina Septi Lestari, M.S. Farm

Dr. apt. R. Herni Kusriani, M.Si

Waiting time for services according to the World Health Organization (WHO) is a reference for assessing the good working system of a health facility. Waiting time for medicine is the amount of time from when the patient submits the prescription until receiving the finished medicine. The pharmacy is the last service unit visited by patients seeking outpatient treatment at the hospital. The standard set by the Minister of Health is that the waiting time for compounded medicines is ≤ 60 minutes and for non-mixed medicines ≤ 30 minutes. Waiting time for services is a problem that is still often encountered in health service practice. The length of patient waiting time in health services is one of the important things in determining the quality of health services. The achievement of waiting times for outpatient services always decreases, resulting in patient satisfaction with waiting times decreasing. This study aims to determine data on waiting times for outpatient prescription services at hospital pharmacy installations in Bogor City, to find out whether the hospital meets the applicable Minister of Health standards. This research is an effort to improve the outpatient pharmacy installation at a hospital in the city of Bogor. The type of research used is quantitative with descriptive observational research methods. From the period October - December 2023, sampling has been carried out for evaluation of 99 concocted prescriptions originating from the skin and genital clinic, neurology/nerve clinic, pulmonary clinic, pediatric clinic, internal medicine clinic, psychiatric clinic, and 99 non-concocted prescriptions originating from from skin and genital poly, neurology/nerve poly, pulmonary poly, surgical poly, internal medicine poly, psychiatric poly, eye poly, gynecological poly, ENT poly, Orthopedic poly, oral surgery poly, urology poly, heart poly, pediatric poly. The waiting time for concoction prescription services that meet the standard of ≤ 60 minutes is 20,2%, with an average waiting time of 41 minutes. The waiting time for non-concocted prescription services that meet the standard of ≤ 30 minutes is 28,3%, with an average waiting time of 18.14 minutes.

Keywords: Waiting time, prescription, service.