

ANALISIS MUTU PELAYANAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X KAB. KUNINGAN

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian rawat jalan sangat berperan penting dalam sistem pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan merupakan indikator penting dalam setiap pelayanan salah satu mutu pelayanan yang sering sekali menjadi evaluasi dalam pelayanan rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan, lamanya waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan baik dalam sediaan obat jadi maupun racikan membuat pasien menunggu lama sehingga pasien merasa tidak puas dalam pelayanan rawat jalan. Tujuan untuk mengetahui bagaimana waktu tunggu rawat jalan baik dalam sediaan obat jadi dan obat racikan sebagai evaluasi mutu Rumah sakit X di Kab. Kuningan. Penelitian ini mengambil data waktu tunggu dengan mengambil sampel resep lampau atau secara retrospektif, yang dimana resep tersebut akan diambil sampel acak sebanyak 150 lembar resep baik resep sediaan obat jadi maupun obat racikan, resep diambil menjadi sampel adalah resep pada bulan Mei 2023. Hasil dari penelitian waktu tunggu kefarmasian rawat jalan untuk resep sediaan obat jadi memperoleh hasil 23,84 menit dalam satu bulan lamanya sedangkan untuk resep sediaan racikan memperoleh hasil 46,01 menit. Menurut syarat untuk resep rawat jalan sediaan obat jadi adalah <30 menit dan untuk sediaan racikan adalah <60 menit. Kesimpulannya rumah sakit X di Kab. Kuningan memenuhi standar mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : mutu pelayanan, rumah sakit, waktu tunggu

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF WAITING TIME OUTPATIENT IN HOSPITAL X, KUNINGAN DISTRICT

ABSTRACT

Outpatient pharmacy services play a very important role in the hospital service system. Quality of service is an important indicator in every service, one of the quality of service that is often evaluated in hospital services is the waiting time for outpatient services, the length of waiting time in outpatient services both in finished drug preparations and concoctions makes patients wait a long time so that patients feel dissatisfied with outpatient services. The aim is to find out how the outpatient waiting time is both in finished drug preparations and concoctions as an evaluation of the quality of Hospital X in Kuningan Distric. This study took waiting time data by taking past prescription samples or retrospectively, where the prescriptions would be taken as random samples of 150 prescription sheets, both finished drug preparations and concoctions, the prescriptions taken as samples were prescriptions in May 2023. The results of the study on outpatient pharmacy waiting time for finished drug preparation prescriptions obtained results of 23.84 minutes in one month, while for concoction prescriptions obtained results of 46.01 minutes. According to the requirements for outpatient prescriptions, the finished drug preparation is <30 minutes and for compounded preparations it is <60 minutes. In conclusion, Hospital X in Kuningan Regency meets the quality standards of hospital services.

Keyword: quality of service, hospital, time responding