

EVALUASI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA TAHUN 2024

Clarissa Mahardieka

Abstrak

Waktu tunggu obat merupakan salah satu pelayanan penting dalam pelayanan kefarmasian. Banyaknya pasien yang datang dan jumlah resep yang harus dilayani membuat Rumah Sakit Islam Cempaka Putih memiliki kendala dalam melayani pasien rawat jalan mencakup pasien BPJS dan Non BPJS sehingga waktu tunggu obat masih panjang dan berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan Instalasi Farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi waktu tunggu obat pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Cempaka Putih. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pemilihan informan dengan teknik *purposive sampling*. Informan yang terlibat meliputi Kepala Farmasi, Apoteker, petugas, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu obat racikan adalah 80,5 menit, hal tersebut belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yaitu kurang dari 60 menit. Rata-rata waktu tunggu obat non racikan adalah 101,7 menit dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yaitu kurang dari 30 menit. Lamanya waktu tunggu tersebut disebabkan oleh sedang penyesuaian sistem informasi, jumlah resep, ketidaksesuaian resep dengan Formularium Nasional, dan ketidaktersediaan obat. Strategi yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan Rancangan Pengadaan Obat, pelatihan mengenai SIMRS, dan melakukan survei kepuasan pasien terhadap Instalasi Farmasi.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Obat, Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, Instalasi Farmasi

EVALUATION OF OUTPATIENT WAITING TIME ON SERVICE QUALITY IN THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF THE CEMPAKA PUTIH JAKARTA ISLAMIC HOSPITAL IN 2024

Clarissa Mahardieka

Abstract

Drug waiting time is one of important services in pharmaceutical services. The number of patients who come and number of prescriptions that must be served makes Cempaka Putih Islamic Hospital have obstacles in serving outpatients including BPJS and Non BPJS patients so waiting time for drugs still long and has impact on reducing the quality of Pharmaceutical Installation services. This study aims to evaluate waiting time for outpatient drugs on service quality at Cempaka Putih Islamic Hospital Pharmacy Installation. This research was conducted using descriptive qualitative method with selection of informants using purposive sampling technique. The informants involved included Head of Pharmacy, Pharmacists, officers, and patients. The results showed that average waiting time for concoctions was 80.5 minutes, which is not accordance with Minimum Service Standards, which is less than 60 minutes. The average waiting time for non-concocted drugs is 101.7 minutes and is not accordance with the Minimum Service Standards of less than 30 minutes. The long waiting time because adjustment of information system, number of prescriptions, incompatibility of prescriptions with the National Formulary, and unavailability of drugs. Strategies that can be maximizing Drug Procurement Plan, training on SIMRS, and conducting patient satisfaction surveys on Pharmacy Installation.

Keywords: Medication Waiting Time, Outpatient, Service Quality, Pharmacy Installation