

ANALISIS PENGKAJIAN DAN PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI TAHUN 2025

Diva Latifah Rochmah

Abstrak

Waktu tunggu obat berkontribusi pada indikator waktu layanan rawat jalan, dengan pemeriksaan tidak mencapai standar yang ditargetkan. Di Farmasi Rumah Sakit Fatmawati pada tahun 2025, waktu pelayanan obat melebihi standar yang ditetapkan, menyoroti perlunya evaluasi sistematis terhadap efisiensi alur kerja dan ketersediaan sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan resep BPJS dan pasien umum. Informan antara lain apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi (TVK), yang terlibat langsung dalam pelayanan resep. Penelitian ini didorong oleh beban kerja yang signifikan dan sifat rumit dari proses resep, yang menuntut ketelitian, ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap peraturan, termasuk prosedur klaim BPJS dan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan yang melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif dan analisis dokumen. Data dianalisis menggunakan kerangka kerja SEIPS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua proses pelayanan mematuhi standar operasional prosedur (SOP) dan memenuhi indikator SPM, dengan waktu tunggu obat jadi kurang dari 30 menit dan kurang dari 60 menit untuk obat majemuk. Namun, tantangan seperti keterbatasan ruang, kebisingan dan masalah integrasi sistem BPJS dicatat. Strategi yang diterapkan termasuk mengoptimalkan sistem SIMRSF dan memulai layanan resep digital. Perbaikan lebih lanjut diperlukan dalam hal infrastruktur, kepegawaian, dan integrasi sistem.

Kata Kunci: Pengkajian resep, pelayanan resep, waktu tunggu obat, SEIPS, petugas farmasi

ANALYSIS OF ASSESSMENT AND PRESCRIPTION SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF FATMAWATI CENTRAL GENERAL HOSPITAL IN 2025

Diva Latifah Rochmah

Abstract

Drug waiting time contributes to the outpatient service time indicator, with examinations not reaching the targeted standard. At Fatmawati Hospital Pharmacy in 2025, drug service times exceeded the set standards, highlighting the need for a systematic evaluation of workflow efficiency and resource availability in order to improve service quality and patient satisfaction. This study aims to analyse the prescription service process for BPJS and general patients. Informants include pharmacists and Pharmaceutical Vocational Personnel (TVK), who are directly involved in prescription services. The study was prompted by the significant workload and the intricate nature of the prescription processes, which demand precision, timeliness and compliance with regulations, including BPJS claim procedures and the Minimum Service Standards (SPM). A qualitative descriptive approach was employed involving in-depth interviews, participatory observation and document analysis. Data were analysed using the SEIPS framework. The results showed that all service processes adhered to standard operating procedures (SOPs) and met SPM indicators, with waiting times for finished drugs of less than 30 minutes and less than 60 minutes for compounded medications. However, challenges such as limited space, noise and issues with BPJS system integration were noted. Implemented strategies included optimising the SIMRSF system and initiating digital prescription services. Further improvements are needed in terms of infrastructure, staffing and system integration.

Keywords: *Prescription assessment, prescription service, medication waiting time, SEIPS, pharmacy*