

Analisis Waktu Tunggu Farmasi Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Eka Pekanbaru 2019

Maria, Erna

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132521&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang : Rumah sakit sebagai institusi pemberi layanan kesehatan, bertanggungjawab terhadap penyediaan layanan yang ada di masyarakat yang dapat memberikan rasa aman, efektif, memiliki mutu dan tidak bersifat diskriminatif dengan mengutamakan kepentingan pasien. Peresepan obat oleh dokter dan pemenuhannya oleh bagian farmasi secara tepat mencerminkan pelayanan berkualitas di tempat tersebut. Keterlambatan penerimaan obat menimbulkan ketidakpuasan dari pasien dan menurunkan kepercayaan terhadap RS. Pada tahun 2015 hingga 2016, waktu tunggu obat pasien unit rawat jalan RS Eka Pekanbaru masih berkisar 1 jam 4 menit untuk obat non racikan dan 1 jam untuk obat racikan. Tahun 2017 terjadi perbaikan namun angka kepuasan pasien masih belum dapat mencapai 95% dari ketetapan rumah sakit. Tentunya hal ini dapat mengakibatkan keenganan pasien untuk kembali untuk berobat yang menurunkan pendapatan RS.
Tujuan : Mengetahui hubungan waktu tunggu pasien dan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan unit farmasi rawat jalan RS Eka Pekanbaru.
Metode : Penelitian ini memakai desain penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang, yang dilengkapi dengan penelitian kualitatif. Dilaksanakan pada bulan Maret 2019 di unit Farmasi Rawat Jalan RS Eka Pekanbaru. Data primer diambil dengan melakukan pengamatan langsung di farmasi unit rawat jalan dan wawancara kepada Direktur serta Kepala Instalasi Farmasi RS. Data sekunder didapat dari data resep racikan maupun resep non racikan RS Eka Pekanbaru. Semua data kemudian diolah menggunakan sistem dan dianalisa menggunakan pendekatan PLS-SEM.
Hasil : Ratarata pelayanan farmasi unit rawat jalan RS. Eka Pekanbaru memiliki waktu 17.13 menit obat non racikan dan 33.48 menit obat racikan. Usia tua puas dengan responsiveness, pasien yang bekerja puas dengan tangible. Namun secara umum karakteristik pasien tidak mempengaruhi dari keseluruhan kualitas layanan.
Kesimpulan : Manajemen masih perlu melakukan perbaikan terhadap waktu tunggu terhadap resep racikan. Adanya waktu tunggu penyelesaian resep obat semakin cepat akan meningkatkan kepuasan, yang didukung dengan kualitas layanan yang baik
<hr />Background : The hospital as an institution providing health services, is responsible for providing services in the community that can provide a sense of security, effectiveness, quality and non-discrimination by prioritizing the interests of patients. Doctors prescriptions and their fulfillment by the pharmacy department reflect the quality service in Hospital. The delay in receiving drug caused dissatisfaction from the patient and reduced trust. In 2015 to 2016, the waiting time prescription for outpatient patients at Eka Pekanbaru Hospital was still around 1 hour 4 minutes for nonconcoction drugs and 1 hour for concoction drugs. In 2017 there was an improvement but the patient satisfaction rate still could not reach 95% of hospital provisions. This can lead to patient reluctance to return to treatment which reduces hospital income.
Objective: To determine the correlation between patient waiting time and patient characteristics to the level of patient satisfaction at the outpatient pharmacy unit in the Eka Pekanbaru hospital.
Method: This study uses a quantitative research design with cross-sectional design, which is supplemented by qualitative research. Performed in March 2019 in the outpatient

pharmacy department of the Eka Pekanbaru hospital. Primary data was taken by conducting direct observation in the outpatient pharmacy unit and interviewing the Director and Head of the Pharmacy Installation. Secondary data was obtained from data on recipe concoctions and recipes for non-concoction of Eka Pekanbaru Hospital. All data were then processed using an analyzed system using PLS-SEM approach.

Results: The average time for outpatient pharmacy units in RS Pekanbaru takes 17.13 minutes for non-concoction medicine and 33.48 minutes for concoction medicine Old age has satisfied with the responsiveness, patients who work was satisfied with tangible. But in general the characteristics of patients did not influence the overall quality of the service. **Conclusion:** management still needs to improve the waiting time for concoction recepies. The waiting time for drug prescription completion will increase satisfaction, which is supported by good service quality