

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan Resep di instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Hermina Depok

Maahury, Styfanni Diana

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138816&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar Belakang: Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu yang lama merupakan salah satu akibat dari kurang efisiennya sistem pelayanan yang dilakukan. Waktu tunggu yang lama memiliki korelasi yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Menunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan rasa bosan dan kejenuhan yang akan mengurangi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu dan faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Depok. Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Data waktu dan resep dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi waktu tunggu dalam alur pelayanan resep dan wawancara petugas di instalasi farmasi rawat jalan. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu resep obat non racikan (obat paten) masih belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dikarenakan banyaknya jumlah item obat yang ada dalam setiap resep non racikan. Sering terjadi penumpukan resep di dan penumpukkan keranjang obat yang selesai dikemas. Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep dalam penelitian ini yaitu status pasien, jenis resep, jumlah item obat, shift, SDM. Distribusi SDM dalam setiap shift yang belum sesuai menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep dalam setiap alur pelayanan resep. Faktor yang paling dominan dalam waktu tunggu pelayanan resep adalah SDM. Distribusi SDM yang sesuai dalam setiap shift terutama dalam hari ramai dapat memperbaiki waktu tunggu yang lama.

<hr />Background: Patient dissatisfaction with long waiting times is one consequence of an inefficient service delivery system. Long waiting times have a significant correlation with patient satisfaction levels. Excessive waiting can lead to boredom and fatigue, which diminishes satisfaction with the provided services. Objective: This study aims to analyze waiting times and the factors associated with prescription service waiting times at the Outpatient Pharmacy Installation of Hermina General Hospital Depok. Research Methodology: This study employs both quantitative and qualitative methods. Data on waiting times and prescriptions were collected through observations of prescription service workflows and officer interview in the outpatient pharmacy. Results: The findings indicate that the waiting time for non-compounded (patent) drug prescriptions still does not meet the established standard due to the high number of drug items per prescription. Prescription backlogs and delays in dispensing completed medications frequently occur. Factors related to prescription service waiting times in this study include patient status, prescription type, number of drug items, shift schedules, and human resources. Inefficient human resources distribution across shifts contributes to prolonged waiting times in each prescription service workflow. The most dominant factor affecting prescription service waiting times is human resources . Proper human resources allocation across shifts, particularly during peak days, can help reduce excessive waiting times.</div>