

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO FARMASI GEDUNG
MCEB RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

NURMA KATRINNADA PURWANDARI – 25010112140115

(2016 - Skripsi)

Pasien rawat jalan di RS Islam Sultan Agung mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep, terutama di depo farmasi gedung MCEB yang terdapat sebagian besar poli spesialis sehingga pada jam sibuk pelayanan banyak resep menumpuk yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama. Kurangnya jumlah pegawai, luas ruangan, SIM RS, dan masih adanya penulisan resep tidak sesuai formularium dianggap menjadi penyebab waktu tunggu pelayanan resep belum mencapai standar baik menurut SPM maupun IMRS. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran dan faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada pasien umum, JKN, dan asuransi kesehatan komersial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan lembar observasi waktu tunggu dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan 48.9 menit dan racikan 46.54 menit, dimana pada resep non racikan waktu *delay* pada proses lebih besar yaitu 40.39 menit dibandingkan waktu tindakan 8.47 menit. Resep yang paling banyak tidak memenuhi standar waktu tunggu adalah resep non racikan terutama dari pasien JKN yaitu sebesar 85.7% pada standar SPM dan 57.1% pada standar IMRS. Faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu antara lain kurang jumlah pegawai, SIM RS dan luas ruangan belum optimal, masih banyak resep tidak sesuai formularium, serta kurangnya pemahaman terkait SPO dan standar waktu tunggu. Saran terhadap permasalahan tersebut antara lain penambahan jumlah pegawai disertai perluasan ruangan, pemeliharaan fasilitas secara berkala, perbaikan SIM RS, serta sosialisasi terkait SPO dan standar waktu tunggu.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Pelayanan Resep, Pasien Rawat Jalan