

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGAGLIK I

Syanindita Jane C.A
Prodi Farmasi

INTISARI

Puskesmas merupakan fasilitas tingkat dasar penyedia jasa layanan kesehatan yang berupaya dalam mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan khususnya dibidang pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pasien dalam menerima obat merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian bertujuan untuk mengukur rata-rata waktu tunggu pelayanan serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep terhadap pasien rawat jalan. Penelitian menggunakan *observasional* analitik yang bersifat *crosssectional*. Data yang digunakan berupa data kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif. Penelitian secara kuantitatif dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan menggunakan *stopwatch* pada tiap titik proses pelayanan resep sedangkan data kualitatif dilakukan dengan wawancara terstruktur terhadap kepala UPT puskesmas, apoteker dan asisten apoteker. Prosedur penarikan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Data kuantitatif diolah menggunakan uji statistik deskriptif dan data kualitatif dianalisis dengan *root cause analysis* yang diinterpretasikan dalam bentuk diagram tulang ikan (*fishbone*). Hasil penelitian menunjukkan alur pelayanan resep mulai dari penerimaan resep, skrining resep, peracikan obat, penyiapan obat dan penyerahan obat. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan $9,06 \pm 4,70$ menit dan resep racikan $29,21 \pm 4,02$ menit. Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu resep pasien rawat jalan Puskesmas Ngaglik I dengan konsep diagram *fishbone* adalah *man* (pembagian tugas, tingkat keterampilan dan pengetahuan, dan kedisiplinan dalam bekerja), *metode* (implementasi kebijakan waktu tunggu pelayanan, formularium, pelatihan petugas), *material* (kekosongan obat), dan *environment* (sarana dan prasarana, jarak instalasi pelayanan dan gudang obat jauh, dan tata ruang pelayanan).

Kata kunci: Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Resep, Waktu Tunggu Obat

***F ACTORS THAT INFLUENCE THE WAITING TIME OF OUTPATIENTS
PRESCRIPTION SERVICE IN PUSKESMAS (PRIMARY HEALTH CARE)
NGAGLIK I***

***Syanindita Jane C.A
Department of pharmacy***

ABSTRACT

Puskesmas (Primary Health Care) is a basic level facility of healthcare providers that seeks to realize optimal public health. Service waiting time is a problem that is still widely encountered in the practice of health service especially in the field of pharmaceutical service. The length of patient waiting time in receiving the medicine is one of the important things in determining the quality of pharmaceutical service. This study aims to measure the average of service waiting time and to analyze factors that affect the waiting time of prescription service to outpatients. This research is an analytic observational research that is cross sectional. The data used are quantitative data supported by qualitative data. Quantitative research is done by calculating service waiting time by using stopwatch at each point of prescription service process while qualitative data are obtained through structured interview to the head of UPT Puskesmas, pharmacist, and pharmacist assistant. Systematic random sampling is used as the sampling procedure. Furthermore, the quantitative data is processed by using descriptive statistic test and qualitative data is analyzed with root cause analysis which is then interpreted in the form of fishbone diagram. The results show the prescribing service flow from prescription receptions, prescription screening, drug compounding, drug preparation and drug delivery. The average waiting time of non-prescribed recipe service is $9.06 \pm 4,70$ minutes and for the prescribed recipe is $29.21 \pm 4,02$ minutes. Factors that influence the prescription waiting time of outpatients with the concept of fishbone diagram are man (job division, level of skill and knowledge, and discipline in work), method (policy implementation of service waiting time, formulary, training), material (the availability of medicines), and environment (facilities and infrastructure, distance of service installation and medicine warehouse that is far, and service spatial).

Keyword: Outpatients, Prescription Service, Medicine Waiting Time