

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan farmasi di rumah sakit adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan obat dengan masa tunggu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu dalam pelayanan farmasi. Sebelum memperoleh obat pada layanan farmasi, pasien perlu melewati berbagai rangkaian kegiatan antrian yaitu dimulai dari pasien mendaftarkan diri, pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis yaitu dokter hingga pasien memperoleh resep dan menebus obat dalam resepnya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari 15 orang informan yang terdiri dari 5 orang manajemen rumah sakit dan 10 orang pasien. Analisis data dimulai dengan reduksi data, proses analisis induktif dan deduktif selanjutnya penguajian data. Hasil penelitian ini menunjukkan akar masalah terkait proses mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan yang biasa di hadapi adalah kurangnya SDM di instalasi farmasi, kelengkapan berkas pasien yang belum terpenuhi, kurangnya ketersediaan obat yang diresepkan dokter, adanya penggunaan resep elektronik dan manual secara bersama sama, banyaknya resep dokter yang tidak ada di farmasi, banyaknya resep yang meminta obat racikan dan dokter yang sulit dihubungi ketika resep sulit terbaca. Waktu tunggu rata-rata yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat non racikan di RSUD Royal Prima Medan adalah 24,8 menit dan untuk waktu tunggu rata-rata yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat dengan racikan di RSUD Royal Prima Medan adalah 49,44 menit yang sesuai dengan SPM.

Kata kunci : Akar masalah, Waktu tunggu, Obat, Instalasi farmasi

ABSTRACT

The waiting time for pharmaceutical services at a hospital is the length of time required to obtain drug services with the waiting period starting from the time the patient submits the prescription to receiving the drug. Waiting time is one indicator of quality assessment in pharmaceutical services. Before getting medicine from a pharmacy service, patients need to go through various series of queuing activities, starting from the patient registering, a health examination by medical personnel, namely a doctor, until the patient obtains a prescription and redeems the medicine in the prescription. The aim of this research is to analyze the root of the problem and the time needed to get medication at the outpatient pharmacy installation at RSU Royal Prima Medan. This type of research is qualitative descriptive research. The informants in this study consisted of 15 informants consisting of 5 hospital management people and 10 patients. Data analysis begins with data reduction, inductive and deductive analysis processes, then data analysis. The results of this research show that the root of the problem related to the process of getting medicines at the outpatient pharmacy installation at RSU Royal Prima Medan that is commonly faced is the lack of human resources in the pharmacy installation, incomplete patient files, lack of availability of medicines prescribed by doctors, the use of electronic and manual prescriptions. together, there are many doctor's prescriptions that are not available at the Fornas, many prescriptions ask for compounded medicines and doctors are difficult to contact when the prescription is difficult to read. The average waiting time needed to get non-concocted medicine at RSU Royal Prima Medan is 24,8 minutes and the average waiting time needed to get compounded medicine at RSU Royal Prima Medan is 49,44 minutes which is in accordance with the SPM.

Keywords: Root of the problem, waiting time, medicine, pharmacy installation