

# Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan JKN di instalasi farmasi RSUD Pasar Rebo tahun 2015 = Analysis of factors affecting the waiting time services outpatient prescription national health insurance JKN at the Pharmacy of Pasar Rebo Regional General Hospital in 2015

Sarah Kurnia Oktaviani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421873&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Instalasi Farmasi adalah salah satu unit di rumah sakit yang memberikan layanan produk dan jasa dalam bentuk pelayanan resep. Mutu pelayanan resep farmasi yang baik dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Pada pengamatan pelayanan resep pasien rawat jalan JKN yang dilakukan selama 12 belas hari di Instalasi Farmasi di RSUD Pasar Rebo pada 211 sampel resep, ditemukan bahwa waktu tunggu pasien untuk memperoleh obat racikan 4 jam 14 menit dan non racikan 3 jam 29 menit. Dan hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata proses waktu pengerjaan obat non racik per resepnya yaitu 5 menit 13 detik dan obat racikan 15 menit 21 detik.

Penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan JKN di Instalasi Farmasi RSUD Pasar Rebo Berdasarkan hasil penelitian ini, keterlambatan pelayanan disebabkan kurangnya jumlah petugas, beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah sumber daya manusia yang ada dan belum memiliki standar waktu pelayanan, serta tata letak ruangan. Diharapkan meningkatkan komitmen dalam bekerja dengan tidak menunda atau menumpuk pekerjaan dengan memiliki standar waktu pelayanan bagi petugas farmasi dalam bekerja.

*Pharmacy is one of the units in hospitals that provide services of products and services in the form of prescription services. Quality of service good pharmacy prescriptions associated with speed in providing services.*

In observation of outpatient prescription services JKN conducted over 12 twelve days in Pharmacy at Pasar Rebo Hospital on 211 samples of prescription, it was found that the waiting time of patients to obtain the drug concoction of 4 hours 14 minutes and non concoction 3 hours 29 minutes. And the result showed that the average processing time process non concoction per prescription medicine that is 5 minutes 13 seconds and drug concoction of 15 minutes 21 seconds.

This study analyzes the factors that influence the waiting time of service prescription outpatient JKN in Pharmacy Pasar Rebo Hospital Based on these results, delays in service due to insufficient numbers of personnel, work load that does not correspond to the amount of human resources there and not have a standard time services, as well as the layout of the room. The expected increase in the commitment to work with no delay or accumulate work with service time standards for pharmaceutical officers at work.