

## Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN pada peak hours di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Hermina Daan Mogot periode Oktober 2018-April 2019

Alya Narselia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20490358&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu bagian penting dari rumah sakit dimana pasien membutuhkan waktu untuk mengantri dalam mendapatkan pelayanan yaitu Instalasi Farmasi. Presentase kecepatan pelayanan resep obat jadi dan obat racik tahun 2018 di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot selalu menurun setiap triwulannya dan belum memenuhi standar pencapaian yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Hermina Daan Mogot pada jam sibuk.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian operasional yang bersifat kuantitatif dan kualitatif dengan metode yang digunakan berupa wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Jumlah sampel yang diamati dalam penelitian ini sebanyak 134 resep yang dipilih secara acak, terdiri dari 94 resep non racikan dan 40 resep racikan.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan resep JKN rawat jalan belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebesar 49 menit 43 detik dan resep racikan 1 jam 10 menit 23 detik. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, antara lain jumlah SDM yang kurang, pengetahuan petugas kurang memadai, jumlah komputer yang kurang, loket penerimaan resep hanya satu loket, mesin racikan sering rusak, sistem komputerisasi yang kurang memadai, kapasitas penyimpanan obat yang terbatas, ketidaktersediaan obat, masa kerja personil, dan disiplin petugas.