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

Meryta Fitri Pamungkas
Prodi Farmasi

INTISARI

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang harus memiliki upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian adalah peningkatan kualitas pelayanan resep dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur pelayanan resep pasien rawat jalan, rata-rata waktu tunggu serta faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Puskesmas Turi.Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik yang bersifat *crossectional*. Data yang digunakan berupa data kuantitatif dan wawancara terstruktur. Prosedur penarikan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Waktu tunggu diolah dan diuji dengan menghitung nilai *mean, standar deviasi* dan *persentase*. Wawancara dilakukan dengan apoteker, Asisten Apoteker (AA) dan kepala puskesmas. Pengolahan data wawancara dilakukan dengan triangulasi kemudian dianalisis sehingga didapatkan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu yang disajikan dengan diagram *fishbone*. Hasil penelitian yang telah dilakukan, alur pelayanan resep di puskesmas Turi yaitu penerimaan resep, skrining resep, penyiapan obat (pengambilan obat, penulisan etiket, pengemasan), peracikan untuk obat racikan, dan penyerahan obat. Rata-rata waktu tunggu resep non racikan adalah 15,2±9,06 menit dan resep racikan sebesar 17,3±8,00 menit. Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas Turi antara lain*man*/manusia (jumlah tenaga kefarmasian, pemahaman pasien, kejelasan penulisan resep, *delay*), Metode pelayanan resep (sistem nomor antrian, kebijakan), *material* (ketersediaan obat), dan lingkungan/ *environment* (sarana prasarana, lingkungan, bangunan).

Kata kunci: Pelayanan resep, Puskesmas, Waktu tunggu

FACTORS THAT AFFECTING WAITING TIME PRESCRIPTION SERVICE FOR OUTPATIENT IN PRIMARY HEALTH CARE (PUSKESMAS) TURI

Meryta Fitri Pamungkas
Departement of Pharmacy

ABSTRACT

Prmary health care (puskesmas) is a first-rate health service that must have efforts to improve the quality of pharmaceutical services. The quality of pharmaceutical services can improve quality of prescription services with improved waiting time of outpatients prescription services. This research aims to determine the outpatients service prescription flow, the average waiting time and the factors affectingwaiting time of outpatients prescription service at Puskesmas Turi. This research uses observational analytic that design crossectional. The data used in the form of quantitative and interviews. Sampling procedure using systematic random sampling. The waiting time is processed and tested using by calculating the mean, standard deviation and percentage.Interviews were conducted to pharmacists, Pharmacist Assistants (AA) and heads of puskesmas. Data processing interview was done with triangulation then analyzed so that got the factors that influence waiting time which presented with fishbone diagram.The results prescribing service line at puskesmas Turi is acceptance of recess, prescription screening, drug preparation (drug preparation, etiquette writing, packaging), compounding if necessary, and drug delivery. The average waiting time of non-concoction recipes15.2 ± 9.06 minutes and concoction recipe 17,3 ± 8.00 minutes. Factors that affecting the prescription service waiting time at the Turi clinic include man (number of pharmaceutical personnel lacking, patient understanding, prescribing clarity, delay), method of prescription service (queuing system number, job description division, policy), material (availability drugs), and environment (infrastructure, environment, buildings).

Keyword: Puskesmas, Prescription service, Wating time