

## INTISARI

**Latar belakang:** Masih tingginya angka komplain dari pasien terkait waktu tunggu pelayanan resep yang lama di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Dr. OEN SOLO BARU. Rata-rata waktu tunggu layanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Dr. OEN SOLO BARU masih melebihi standar Kemenkes no 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu obat jadi 37 menit pada pasien umum dan 73 menit pada pasien BPJS serta obat racikan 81 menit pada pasien umum dan 151 menit pada pasien BPJS. Maka, RS Dr. OEN SOLO BARU berusaha meningkatkan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi rawat jalan dengan pemberian intervensi penentuan target waktu tunggu dan umpan balik kepuasan pasien kepada petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Tujuan:** Mengukur dampak pemberian intervensi penentuan target waktu tunggu dan umpan balik kepuasan pasien kepada petugas farmasi terhadap penurunan waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah penelitian eksperimental kuasi dengan *single-group interrupted time-series design*. Penelitian ini menggunakan subjek berjumlah 35 karyawan (6 apoteker dan 29 tenaga teknis kefarmasian) Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Data waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien dikumpulkan dari ‘pasien yang menunggu’. Penelitian ini dilakukan selama 5 minggu dengan mengumpulkan resep dan survei kepuasan pasien sejumlah 100 sampel dalam setiap minggu.

**Hasil dan pembahasan:** Waktu tunggu pelayanan resep mengalami penurunan 17% pada resep racikan dan penurunan 38% pada resep non racikan. Terdapat perbedaan yang signifikan ( $p < 0,05$ ) pada rerata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di minggu *pretest* dan *posttest* 4. Pada data kepuasan pasien juga terdapat perbedaan signifikan ( $p < 0,05$ ) pada minggu *pretest* dan *posttest* 4. Kepuasan pasien mengalami peningkatan bersamaan dengan menurunnya waktu tunggu pelayanan resep.

**Kesimpulan:** Pemberian intervensi penentuan target waktu tunggu dan umpan balik kepuasan pasien kepada petugas farmasi menurunkan waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat jalan RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Kata kunci:** waktu tunggu pelayanan resep, target, kepuasan pasien, umpan balik, metode *PDCA*

## ABSTRACT

**Background:** The high number of complaints from patients related to the long waiting time for prescription services at the Outpatient Pharmacy Installation of RS Dr. OEN SOLO BARU. The average waiting time for drug services at the Outpatient Pharmacy Installation of RS Dr. OEN SOLO BARU still exceeds the standard of the Ministry of Health No. 129 of 2008 concerning Minimum Hospital Service Standards, namely 37 minutes for non concoction drugs for general patients and 73 minutes for BPJS patients and 81 minutes for concoction drugs for general patients and 151 minutes for BPJS patients. So, RS Dr. OEN SOLO BARU tries to increase the speed of waiting time for prescription services at the Outpatient Pharmacy Installation by providing an intervention to determine waiting time targets and feedback on patient satisfaction to officers at the Outpatient Pharmacy Installation RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Objective:** Measuring the impact of giving an intervention to determine waiting time targets and feedback on patient satisfaction to pharmacists on decreasing waiting time for prescription services at the Outpatient Pharmacy Installation RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Method:** The design of this study was a quasi-experimental study with a single-group interrupted time-series design. Participants were 35 employees (6 pharmacists and 29 technicians) of an Outpatient Pharmacy Installation. Wait times and patient satisfaction ratings were collected for 'waiting patients'. This research was conducted for 5 weeks by collecting prescriptions and patient satisfaction survey of 100 samples each week.

**Result and discussion:** The waiting time for prescription services has decreased by 17% for compounded prescriptions and a 38% decrease in non-concoctioned prescriptions. There was a significant difference ( $p < 0.05$ ) in the average waiting time for concoction and non-concoction prescription services in the pretest and posttest weeks 4. In the patient satisfaction data there was also significant difference ( $p < 0.05$ ) in the pretest and posttest weeks 4. Patient satisfaction has increased along with decreasing waiting time for prescription services.

**Conclusion:** Provision of intervention to determine waiting time targets and feedback on patient satisfaction to pharmacists reduces waiting time for prescription services at the Outpatient Pharmacy Installation RS Dr. OEN SOLO BARU.

**Key words:** waiting time for prescription services, target, patient satisfaction, feedback, PDCA method