

INTISARI

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu standar pelayanan minimal dan indikator mutu pelayanan yang dinilai penting untuk dicapai rumah sakit. Waktu tunggu obat yang sangat lama pada layanan kesehatan merupakan tantangan yang selalu muncul dalam lingkungan pelayanan farmasi. Hal ini secara signifikan berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit. Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan farmasi adalah untuk obat jadi ≤ 30 menit dan obat racik ≤ 60 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi proses pelayanan resep dan mengeksplorasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di apotek rawat jalan dengan menggunakan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai nilai standar waktu tunggu.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix-method* dengan *explanatory sequential design*. Data kuantitatif dikumpulkan dengan mengukur waktu tunggu resep sejak resep masuk di sistem informasi apotek hingga pemberian obat kepada pasien. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur mengeksplorasi faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan. Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif sedangkan data kualitatif dianalisis secara analisis isi.

Hasil: Hasil analisis terhadap 97 resep (13 resep racikan dan 84 resep non-racikan) menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep racikan adalah 51,05 menit dan 68,32 menit untuk resep non-racikan. Tahap terlama pada proses pelayanan resep racikan adalah penyiapan obat dengan rata-rata 11,35 menit sedangkan pada resep non-racikan adalah *final check* dan pemberian informasi obat dengan rata-rata 1,11 menit dari seluruh sampel resep. Hasil observasi menunjukkan bahwa kejadian *delay* pada proses pelayanan resep terjadi pada hampir disemua tahap proses pelayanan, rata-rata *delay* pada resep racikan adalah 36,43 menit dan 61,93 menit untuk resep non-racikan, serta diketahui adanya perilaku dari pasien maupun petugas juga mempengaruhi durasi pelayanan. Hasil wawancara semi terstruktur menjelaskan bahwa sumber daya manusia, sistem informasi, sarana prasarana, serta budaya organisasi turut menjadi penyebab keterlambatan pelayanan resep.

Kesimpulan: Waktu tunggu pelayanan resep non-racikan belum memenuhi standar. Penyebab waktu tunggu resep menjadi lama disebabkan oleh *delay* yang terjadi pada hampir disemua tahap proses pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi, Resep Elektronik, Pelayanan Farmasi, Waktu Tunggu.

ABSTRACT

Background: Prescription service waiting time is one of the minimum service standards and indicators of service quality that are considered important to be achieved by hospitals. Very long waiting times for medicines in health services are a challenge that always arises in the pharmacy service environment. This significantly contributes to the level of patient satisfaction and the quality of hospital services. The Minimum Service Standard (SPM) in pharmacy services is for finished medicines ≤ 30 minutes and compounded medicines ≤ 60 minutes. The purpose of this study was to evaluate the prescription service process and explore factors that influence the waiting time for prescription services in outpatient pharmacies using the minimum service standard (SPM) as the standard value for waiting time.

Methods: This study used a mix-method approach using explanatory sequential design. Quantitative data were collected by measuring the waiting time for prescriptions from the time the prescription was entered into the pharmacy information system until the drug was given to the patient. Qualitative data were collected through semi-structured interviews exploring factors that influence the length of waiting time for services. Quantitative data were analyzed descriptively while qualitative data were analyzed using content analysis.

Results: Analysis of 97 prescriptions (13 compounded and 84 noncompounded) showed that the average waiting time for compounded prescriptions was 51.05 minutes and 68.32 minutes for noncompounded prescriptions. The longest stage in the service process for compounded prescriptions was drug preparation with an average of 11.35 minutes while for non-compounded prescriptions it was final check and provision of drug information with an average of 1.11 minutes from all prescription samples. The observation results show that the incidence of delay in the prescription service process occurs at almost all stages of the service process, the average delay for compounded prescriptions is 36.43 minutes and 61.93 minutes for non-compounded prescriptions, and it is known that the behavior of patients and staff also affects the duration of service. The results of semi-structured interviews explained that human resources, information systems, infrastructure, and organizational culture contributed to the delay in prescription services.

Conclusion: The waiting time for non-mixed prescription services has not met the standard. The cause of the long waiting time for prescriptions is due to delays that occur at almost all stages of the service process.

Keywords: Evaluation, Electronic Prescription, Pharmacy Services, Waiting Time.