

INTISARI

Mutu pelayanan merupakan hal yang penting bagi instansi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Indikator mutu pelayanan yang baik bagi rumah sakit dapat dilihat dari tingkat efektivitas dan efisiensi sistem dalam melayani pasien. Pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Dewasa ini pelayanan farmasi rumah sakit dituntut membangun paradigma sebagai pelayanan yang berorientasi kepada pasien. Hal ini yang mendorong pelayanan farmasi rumah sakit untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka mencapai kepuasan pasien. Salah satu indikator kepuasan pasien yaitu waktu tunggu pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu pelayanan obat paten yaitu ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan dari obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Pada studi pendahuluan waktu tunggu pelayanan obat paten di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yaitu rata – rata lebih dari 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan rata – rata lebih dari 60 menit. Penelitian terkait waktu tunggu pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan perlu dilakukan untuk mencapai standar minimal pelayanan yang telah ditentukan.

Dalam upaya peningkatan sistem pelayanan, Rumah Sakit Bethesda memiliki kebijakan untuk menggunakan *automated drug dispensing machine* (ADDM) yang berfungsi untuk melakukan proses *dispensing* obat paten secara otomatis, dimana sebelumnya proses *dispensing* obat paten dilakukan secara manual oleh asisten apoteker. Penggunaan ADDM ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan kepada pasien sehingga dapat mereduksi waktu tunggu pasien di instalasi farmasi tanpa meningkatkan resiko *error* dalam pendistribusian obat dan penakaran dosis obat. Penggunaan ADDM ini menggantikan tugas dari asisten apoteker, sehingga hal ini menjadi pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta untuk melakukan re-alokasi asisten apoteker.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan simulasi untuk meminimasi waktu tunggu pasien melalui penggunaan ADDM dan alokasi asisten apoteker di klinik dan di peracikan obat racikan. Penelitian dilakukan dengan menganalisis aliran pasien dari klinik ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Software* simulasi yang digunakan yaitu *software* Promodel. Hasil akhir yang diharapkan yaitu berupa alternatif dengan penggunaan ADDM dan alokasi asisten apoteker yang menghasilkan waktu tunggu paling minimum. Alternatif yang diberikan dalam penelitian ini diharapkan dapat diterapkan serta mampu untuk mereduksi waktu tunggu pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Kata kunci: antrian, *discrete event simulation*, optimalisasi, *resource utilization*, *oupatient*, *health care service*.