

INTISARI

Latar belakang:

Sesuai Standar Pelayanan Minimal rumah sakit dalam Kepmenkes RI no 129 tahun 2008 waktu tunggu resep ditetapkan ≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep non racikan. Di beberapa rumah sakit termasuk RS Dr. OEN SOLO BARU waktu tunggu resep rawat jalan racikan dan non racikan yang memenuhi standar tersebut masih rendah, apalagi pada pasien JKN. Program Layanan Antar Obat (LAO) dimaksudkan sebagai salah satu intervensi terhadap waktu tunggu tersebut.

Tujuan:

Menilai apakah LAO ini dapat lebih memberi kepuasan kepada pasien yang meminta, menghitung waktu tunggu dibandingkan dengan yang tanpa LAO dan menilai apakah LAO ini dapat menurunkan tingkat persentase resep keluar.

Metode:

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif berupa evaluasi post intervensi desain kuasi eksperimental.

Hasil penelitian:

Evaluasi terhadap 20 item pertanyaan dalam kuesioner mendapatkan lebih dari 90 % responden memberikan penilaian persepsi cukup baik, baik sampai sangat baik (nilai 3-5). Untuk nilai persepsi tidak baik dan kurang baik (nilai 1-2) yang dominan adalah item terkait waktu tunggu. Nilai rata-rata persepsi 3,09-4,09. Nilai rata-rata harapan 4,21-4,51. Selisih/gap nilai rata-rata persepsi dan harapan kuesioner seluruhnya negatif -0,37 sampai dengan -1,12. Nilai minus terbesar berasal dari item terkait waktu tunggu juga. Evaluasi terhadap 5 jenis waktu tunggu dalam LAO menemukan kecenderungan waktu tunggu yang makin meningkat sehingga makin jauh dari SPM yang ditetapkan. Dengan LAO waktu tunggu di RS terbanyak (75%) adalah di bawah 5 menit. Tanpa LAO waktu tunggu di RS adalah sama dengan waktu tunggu dispensing, terbanyak di atas 1 jam sampai 5 jam. Waktu tunggu total terbanyak di atas 4 jam sampai 12 jam. Walaupun tidak mengurangi waktu tunggu secara keseluruhan, saat ini LAO sangat membantu pasien mengurangi waktu tunggu di rumah sakit dan dapat segera pulang ke rumah. Untuk evaluasi % resep keluar, data per 6 bulan setelah LAO berjalan dibandingkan dengan 6 bulan sebelumnya. Uji T menunjukkan ada perbedaan antara sebelum dan sesudah.

Kesimpulan:

LAO belum sepenuhnya memuaskan pasien seperti yang diharapkan terutama dalam hal waktu tunggu. Pada LAO waktu tunggu di RS menjadi sangat singkat dibanding dengan tanpa LAO. Dengan LAO terdapat tendensi penurunan % resep keluar.

Kata kunci:

Waktu tunggu, farmasi rawat jalan, kepuasan pasien, pelayanan farmasi, layanan antar obat.

ABSTRACT

Background:

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Kepmenkes RI 129/2008 stated that standard of prescription waiting time is ≤ 60 minutes for compound prescription and ≤ 30 minutes for non-compound prescription. In several hospitals including Dr. OEN SOLO BARU hospital, waiting time that fulfill the standards is low, especially for JKN patients. The Drug Delivery Services/DDS (Layanan Antar Obat /LAO) is intended as one of the interventions to the waiting time.

Objection:

Assessing whether LAO provide more patient satisfaction, calculating waiting times compared with those without LAO and assessing whether LAO decrease the percentage of outgoing prescriptions.

Method:

The method used in this research is quantitative approach in the form of post intervention evaluation of quasi experimental design.

Result:

More than 90% respondents gave quite good, good to excellent perception (grades 3-5). For bad and less good (grade 1-2) perception, item that related to waiting time is the most. The average score of perception is 3.09-4.09. The average score of expectation is 4.21-4.51. Gap of perception and expectation average score of questionnaire is entirely negative -0.37 to -1.12. The biggest negative value comes from item associated to waiting time. Evaluation of 5 types of waiting time in DDS/LAO found an increasing trend of waiting time. With LAO hospital waiting time mostly is under 5 minutes. Without LAO hospital waiting time is equal to the dispensing waiting time, mostly over 1 hour to 5 hours. Total waiting time with LAO is over 4 hours to 12 hours. Although not reducing total waiting time, LAO is currently helping patients reduce hospital waiting time, so they could go home immediately. For outgoing prescriptions evaluation, T test shows there is a difference between 6 months data after LAO compared to the previous 6 months..

Conclusion:

LAO has good perception, but not fully satisfied as expected, especially in terms of total waiting time. With LAO hospital waiting time becomes very short compared to without LAO. With LAO there is a percentage decrease of outgoing prescriptions.

Keywords:

Waiting times, outpatient pharmacy, patient satisfaction, pharmaceutical services, drug delivery services.