

INTISARI

Latar belakang: Pelayanan rumah sakit sekarang ini merupakan pelayanan yang bersifat sosioekonomi, yang artinya mengelola rumah sakit dengan menerapkan bisnis dan ekonomis tanpa menghilangkan fungsi sosialnya. Hal ini bertujuan agar rumah sakit dapat mandiri dalam pembiayaan untuk mengelola langsung dana yang diperoleh dari berbagai sumber di rumah sakit. Instalasi Farmasi merupakan salah satu elemen penting rumah sakit yang menyumbang 50-60% dari pendapatan rumah sakit. Dewasa ini tuntutan pasien berubah dari drug oriented ke customer oriented. Oleh karena itu, kita harus selalu menjaga mutu dari pelayanan farmasi yang terletak pada kepuasan pasien dan kecepatan waktu tunggu farmasi.

Tujuan: Mengetahui rata-rata waktu tunggu farmasi di URJ Utara dan Selatan PKSC, proses pelayanan farmasi, serta mengidentifikasi jenis dan penyebab pemborosan (*waste*) dalam proses pelayanan pelayanan farmasi yang mempengaruhi waktu tunggu farmasi.

Metode: Jenis penelitian ini adalah observasional dengan metode cross sectional di farmasi URJ Utara dan Selatan PKSC. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 3-8 Agustus di Farmasi URJ Selatan dan 18-24 Agustus 2015 di Farmasi URJ Utara. Penelitian ini menghitung rata-rata waktu tunggu farmasi di Farmasi URJ Utara dan Selatan dengan sampel seluruh resep yang masuk pada saat penelitian berlangsung, mengidentifikasi jenis dan penyebab pemborosan (*waste*) dalam proses pelayanan pelayanan farmasi yang mempengaruhi waktu tunggu farmasi dengan observasi dan wawancara mendalam dengan petugas farmasi.

Hasil: Rata-rata waktu tunggu farmasi di URJ Utara untuk resep racikan $31 \pm 15,53$ menit dan non racikan 15 ± 9 menit, serta rata-rata waktu tunggu farmasi di URJ Selatan untuk resep racikan $36 \pm 16,66$ menit dan non racikan $20 \pm 14,79$ menit.

Kesimpulan: *Waste* yang terdapat pada proses pelayanan farmasi di Farmasi URJ Utara dan Selatan yaitu *waste of transportation*, *waste of inventory*, *waste of motion*, *waste of waiting*, dan *waste of human potential*.

Kata kunci:

Waktu tunggu, farmasi, resep, unit rawat jalan, *waste*.

ABSTRACT

Background: The nature of hospital services has been change from pure social become socio-economic. Socio-economic nature has changed hospital management to oriented over to business and profit without ignore the social role. Purpose of directing hospital become socio-economic to develop independency on managing hospital fund from various sources. Pharmacy unit contibutes 50-60% of hospital income so this unit become one of important element in hospital. Changing of hospital environment also changes the way of patient services from drug oriented to customer oriented. Therefore, pharmacy unit has to keep service quality, mainly about patient satisfaction and waiting time.

Purpose: Understanding waiting time average, process of pharmacy services, and identification of type and factors of waste during pharmacy services in Pharmacy Unit of URJ North and South, ST Carolus' Health Services.

Method: Study design was observational used cross sectional method. Research was conducted in Pharmacy unit of South and North URJ, ST Carolus Health Services, Jakarta. Research period between 03 until 08 August 2015 (in Pharmacy unit of South URJ) and 18 until 24 August 2015 (in Pharmacy unit of North URJ). This research observed all prescription in research location as sample. This research calculated average waiting time, identified type and factors of waste during pharmacy services. Data collection was conducted by observation and in-depth interview with staff in pharmacy unit.

Result: Average waiting time for prescription of medication compounding in North URJ $31 \pm 15,53$ minutes and prescription of medication non-compounding 15 ± 9 minutes. Average waiting time for prescription of medication compounding in South URJ $36 \pm 16,66$ minutes and prescription of medication non-compounding $20 \pm 14,79$ minutes.

Conclusion: Waste of pharmacy process in Pharmacy unit, North and South URJ such as *waste of transportation, waste of inventory, waste of motion, waste of waiting, dan waste of human potential.*

Keyword: Waiting Time, Pharmacy, Prescription, Outpatient Unit, Waste