

ABSTRACT

One aspect of the implementation efforts of health services quality is the access of health service which is showed by the waiting time of patients. The patient will be assume a bad quality of health service based on pains did not heal for a short time, long queue and unfriendly health workers even though they are professional workers. There are many factors of waiting time of patients and the primary ones is a service time. This research was to determine the factors that caused a length time of prescriptions service in outpatient pharmacy unit in PHS Surabaya Hospital.

This research was an observational study with analytic and cross sectional design. The subjects were drawn from the population by simple random sampling with a sample of the prescriptions as many as 414 prescriptions sheets. The study was conducted for 2 weeks on shift 1, 2, and 3. The dependent variable is service time and the independent variables are source of the prescriptions, the type of prescriptions, the type of patients, the character of prescriptions, the amount of drugs in the prescriptions, and the workers shift.

Correlation test was obtained the independent variables such as a source of the prescriptions, the type of prescriptions, the type of patient, the character of the prescriptions, the amount of drugs in the prescriptions, also the shift worker have a correlation with the services time ($p < 0,05$). Based on regression logistic test, a variables of the prescription's source, the type of prescriptions, the type of patient, the type of prescriptions, the amount of drugs in the prescriptions and the workers shift influenced the service time ($p = 0,001$).

The conclusion of this research is the main factor that cause of the length time of prescriptions service in Outpatient Pharmacy Unit is the type of prescriptions variables that include non-blend, blend, and mixing drugs. The recommendation for PHC Surabaya Hospital are should make the standard amount of drug that is serve, the drug distribution process on second and third shift, service improvement especially on non-blend drugs prescriptions also improve the health workers compliance of a prescriptions service process.

Keywords: *Outpatient Pharmacy, Prescriptions Service, Service Time*

ABSTRAK

Salah satu aspek dalam upaya melaksanakan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila menurut dirinya sakit tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Faktor yang menyebabkan adanya waktu tunggu pasien salah satunya adalah waktu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab lama waktu pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan RS. PHC Surabaya.

Penelitian dilaksanakan dengan metode observasional dengan rancangan *cross sectional* dan analitik. Subjek ditarik dari populasi dengan cara *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 414 lembar resep. Penelitian dilakukan selama 2 minggu pada *shift* 1, 2 dan 3. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan sedangkan variabel *independent* dalam penelitian ini adalah asal resep, jenis resep, jenis pasien, sifat resep, jumlah obat dalam resep dan *shift* petugas.

Dari hasil uji hubungan didapatkan bahwa variabel asal resep, jenis resep, jenis pasien, sifat resep, jumlah obat dalam resep dan *shift* petugas memiliki hubungan dengan waktu pelayanan ($p < 0,05$). Berdasarkan uji pengaruh menggunakan uji regresi logistik menunjukkan variabel asal resep, jenis resep, jumlah obat dalam resep dan *shift* petugas berpengaruh terhadap waktu pelayanan ($p = 0,001$).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah faktor utama penyebab lama waktu pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan adalah pada faktor jenis resep yang meliputi non racikan, racikan dan gabungan. RS. PHC Surabaya sebaiknya membuat standar jumlah obat yang dilayani, proses distribusi obat dilakukan pada *shift* II dan *shift* III, meningkatkan pelayanan terutama pada jenis resep non racikan dan meningkatkan kepatuhan petugas terhadap proses pelayanan resep.

Kata Kunci: Farmasi Rawat Jalan, Pelayanan Resep, Waktu Pelayanan