

## RINGKASAN

RSUD Gresik adalah Rumah Sakit milik pemerintah daerah yang bersifat swadana. Dengan bergesernya fungsi rumah sakit dari fungsi sosial menjadi sosio ekonomi membuat manajemen rumah sakit harus menggali semua potensi yang dapat meningkatkan pendapatannya. Melihat potensi pendapatan yang cukup besar dari sektor instalasi farmasi maka dikeluarkanlah kebijakan yang mewajibkan resep yang berasal dari rawat jalan harus diambil di instalasi farmasi RSUD Gresik. Kebijakan tersebut ternyata meningkatkan pendapatan yang signifikan.

Dari tiga belas poli yang bukanya pada waktu bersamaan, sedangkan unit rawat jalan instalasi farmasi hanya ada satu tempat, maka akhirnya kewajiban mengambil obat di unit rawat jalan instalasi farmasi menyebabkan antrian dan mengakibatkan banyak keluhan dari pasien. Antrian terjadi pada pagi hari saat melayani resep yang berasal dari poliklinik. Pihak manajemen sudah berusaha untuk mengatasi dengan berbagai cara, tetapi tetap saja antrian terjadi dan keluhan pasien tetap muncul pada saat survei awal.

Untuk menunjang keberlanjutan kebijakan tersebut maka diupayakan agar antrian di unit rawat jalan instalasi farmasi ini tidak terjadi dan keluhan pasien berkurang bahkan tak akan ada lagi. Untuk kepentingan inilah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dimana tempat yang menjadi penyebab antrian. Dengan diketahuinya tempat yang menyebabkan antrian maka akan bisa dirancang alternatif sistem layanan baru yang bisa mengurangi antrian. Dari beberapa sistem yang dirancang tadi dilakukan uji *cost benefit analysis*, sehingga bisa menciptakan sistem baru yang mempunyai nilai keuntungan yang lebih besar.

Penelitian dilakukan pada jam sibuk yaitu pada hari Senin sampai Kamis dalam waktu dua minggu. Dengan menggunakan alat pengukur waktu yang ada di komputer resep diberi label untuk mencatat jam saat berpindah dari petugas satu ke petugas yang lainnya. Pada saat masuk ke instalasi farmasi pasien diberi lembar kuesioner yang berisi pendapatnya tentang lama tidaknya menunggu di instalasi farmasi berdasar perasaannya pada saat masuk ke instalasi farmasi. Lembar resep diberi catatan jam saat resep selesai ditulis dokter oleh perawat poli. Saat lembar resep diserahkan ke petugas pengambil resep, diberi catatan jam oleh petugas pengambil resep. Catatan berikut ditulis pada saat resep diserahkan kepada petugas instalasi farmasi yang memberi harga obat. Petugas yang memberi harga obat memberi catatan jam saat resep diambil untuk diberi harga. Untuk waktu penyelesaian kasir, jam dapat dicatat dari kwitansi. Terakhir, petugas yang menyerahkan obat memberi catatan saat obat diserahkan kepada pasien sambil meminta kepada pasien lembar kuesioner.

Hasil dari catatan jam dan hasil kuesioner disajikan dalam bentuk tabel dan data diolah dengan SPSS. Didapatkan hasil asal poli yang terbanyak adalah dari poli mata, berdasar jenis obat adalah obat paten. Jam kedatangan mengumpul pada jam 09.00 sampai dengan jam 11.00. Penilaian responden terdapat ketidakpuasan yang nilainya meningkat secara signifikan dari jam 08.00 dan puncaknya pada jam 11.00. Sedang pada jam 12.00 sudah tak ada lagi yang menyatakan lama menunggu.

Waktu rata rata pelayanan di setiap layanan, proses resep selesai ditulis dokter dan diserahkan kepada perawat sampai resep diterima di unit rawat jalan

IFRS adalah 20,56 menit, proses mulai resep tiba di instalasi farmasi sampai selesai pelayanan kasir di instalasi farmasi yaitu 3,055 menit dan proses pelayanan kasir sampai obat diserahkan kepada pasien adalah 26,12 menit. Waktu terlama adalah pada proses pelayanan kasir sampai obat diserahkan kepada pasien yang memang prosesnya kompleks, disusul proses resep selesai ditulis dokter dan diserahkan kepada perawat sampai resep diterima di unit rawat jalan IFRS yang sebenarnya prosesnya sangat sederhana hanya pengiriman lembar resep. Terdapat sejumlah resep yang datang ternyata melebihi kapasitas pelayanan sehingga pelayanan ditunda yang semakin memperparah lamanya antrian. Pada jam padat, kedatangan didominasi oleh poli anak yang resepnya selalu ada obat racikan sehingga makin memperlama pelayanan. Padahal untuk melayani satu bungkus obat racikan membutuhkan waktu rata-rata lebih dari satu menit.

Dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa waktu terlama adalah proses pelayanan kasir sampai obat diserahkan kepada pasien. Namun proses resep selesai ditulis dokter dan diserahkan kepada perawat sampai resep diterima di unit rawat jalan IFRS, walaupun ada di posisi kedua tapi hanya terpaut beberapa menit dengan proses pelayanan kasir sampai obat diserahkan kepada pasien yang layanannya kompleks, padahal proses mulai resep selesai ditulis sampai resep diterima IFRS layanannya sangat sederhana. Dengan demikian alternatif layanan yang diusulkan berupa tambahan petugas sebanyak dua kali lipatnya, atau memanfaatkan komputer untuk mengirim resep dari poli ke apotik.

Dengan teknik *cost benefit analysis* dinilai layanan mana yang dipilih. Ternyata nilai pemanfaatan komputer jauh lebih banyak dari penambahan petugas. Dengan demikian pemanfaatan komputer direkomendasikan untuk dipilih, sedangkan untuk petugas pengambil resep bisa membantu pengemasan obat racikan yang mempunyai kontribusi besar dalam antrian. Untuk proses pelayanan kasir sampai obat diserahkan kepada pasien, dengan analisa antrian terdapat kekurangan petugas sebanyak 2 orang hanya pada jam padat saja sehingga tidak efektif apabila menambah petugas baru. Kekurangan petugas dapat diambikan dari petugas administrasi yang mempunyai pendidikan apoteker dan asisten apoteker. Untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan administrasi maka disarankan layanan kepada pemasok obat dilayani diatas jam 12.00.

Sebagai saran dari penelitian ini adalah memasang waktu penelitian ini sebagai waktu standar pelayanan obat yang dikomunikasikan kepada pasien, dan bila sudah ada pengalihan petugas dan perubahan sistem pengiriman obat, dinilai kembali waktu normal untuk distandarkan untuk komunikasi dengan pasien di saat berikutnya. Disarankan juga untuk memberikan sarana tambahan berupa kantin, mushola agar pasien saat menunggu bisa melakukan aktivitas lainnya sesuai kebutuhan.