

ABSTRAK

Capaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Instalasi Farmasi pada indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi 30 menit dari Tahun 2016 sebesar 19,07%, Tahun 2017 sebesar 15,16%, dan di Tahun 2018 sebesar 36,49%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada peningkatan kualitas yang signifikan dan kurang optimalnya kecepatan pelayanan obat jadi di Depo Farmasi Rawat Jalan JKN RSUD Haji Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor input yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi Depo Farmasi Rawat Jalan JKN di RSUD Haji Surabaya tahun 2019 seiring dengan peningkatan kunjungan pasien rawat jalan JKN.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*, dimana sampel dihitung dengan rumus *simple random sampling*, yaitu sebesar 100 pelayanan resep obat jadi di Depo Farmasi Rawat Jalan JKN RSUD Haji Surabaya pada Bulan Agustus 2019. Teknis penelitian adalah observasi dengan lembar pengamatan tentang perhitungan waktu tunggu pelayanan, jam kedatangan pasien, jumlah item obat setiap resep, kejelasan penulisan resep, dan kelengkapan syarat administrasi. Teknis analisis penelitian menggunakan analisis univariat dan bivariat pada variable dependen dan variable independen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi rata-rata 30 menit yakni selama 00:39:22. Terdapat kecenderungan pasien dengan jam kedatangan 09.01-11.00 WIB memiliki waktu pelayanan yang tidak sesuai standar. Semakin banyak jumlah item obat tiap resep maka semakin tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan resep. Resep yang ditulis oleh dokter semakin mudah dibaca (jelas) maka lama waktu pelayanan semakin sesuai dengan standar. Terdapat kecenderungan pasien dengan syarat administrasi yang tidak lengkap memiliki waktu pelayanan yang semakin lama dan tidak sesuai dengan standar. Faktor lain yang mungkin mempengaruhi waktu tunggu pelayanan yakni keefektifan pengalokasian petugas, budaya organisasi, kerjasama pihak ketiga pendistribusian obat, dan kebijakan alur e-resep dari poli lain.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor input meliputi jam kedatangan pasien, jumlah item obat tiap resep, kejelasan penulisan resep, dan kelengkapan syarat administrasi memiliki kecenderungan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi.

Kata kunci: Faktor Input, Waktu Tunggu Pelayanan, Pelayanan Resep Obat