

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SYSTEM CONSOLE PHARMACY TERHADAP PEMBELIAN OBAT RAWAT JALAN NON RACIKAN DI RS PREMIER JATINEGARA

Pita Aprilia*, Helen Andriani

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

Email: apriliapita@gmail.com

Abstrak

Farmasi rumah sakit bertanggung jawab untuk mengendalikan dan memantau proses penggunaan obat dan memastikan akses tepat waktu untuk penggunaan obat dan obat yang aman, efektif dan ekonomis bagi pasien dan staf rumah sakit. Indikator waktu tunggu yang ditetapkan Rumah Sakit untuk obat non racikan kurang dari 20 menit dengan target keterlambatan kurang dari 10%. Namun selama periode Juli 2021 sampai dengan Juni 2022 terdapat 56,77% obat yang disiapkan melebihi waktu 20 menit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan sistem console pharmacy terhadap pembelian obat rawat jalan non racikan. Metode: Analisis data laporan jumlah keterlambatan resep non racikan dan jumlah line items farmasi rawat jalan dalam periode Juli-Desember 2022 setelah menggunakan sistem console pharmacy yang ditinjau dari penurunan persentase keterlambatan waktu obat non racikan yang diterima pasien melebihi 20 menit dan peningkatan jumlah line items farmasi rawat jalan. Hasil: Terjadi penurunan jumlah resep yang mengalami keterlambatan lebih dari 20 menit dari rata-rata per bulan 56,77% menjadi 36,54% atau turun sebanyak 20,23% per bulannya. Jumlah line items farmasi rawat jalan juga mengalami peningkatan dari rata-rata per bulan periode sebelumnya 45.415 menjadi 53.945 atau meningkat sebanyak 8,531 per bulan. Kesimpulan: Meskipun masih belum mencapai target, sistem antrian resep farmasi (console pharmacy) terbukti efektif memberikan banyak keuntungan bagi RS Premier Jatinegara dalam menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan pembelian obat non racikan pasien rawat jalan. Instalasi Farmasi dan manajemen rumah sakit harus terus bekerjasama untuk melanjutkan perbaikan secara terus dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Queuing System; Waiting Time; Line Items; Non-Compound Drugs, Outpatient Pharmacy.

Abstract

Hospital pharmacies are responsible for managing and monitoring the drug use process and ensuring the safe, effective, economical and timely availability of drugs to patients and hospital staff. The waiting times indikator set by the Hospital for non-compound drugs is less than 20 minutes with a target delay less than 10%. However,

How to cite:	Pita Aprilia, Helen Andriani (2023) Analisis Efektivitas Penggunaan System Console pharmacy terhadap Pembelian Obat Rawat Jalan Non Racikan di RS Premier Jatinegara, (8) 10, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

during the period July 2021 to June 2022, 56,77% of the drugs were prepared beyond 20 minutes. Analyze the effect of using the console pharmacy system for outpatients purchase of non-compound drugs in terms of decreasing the percentage of delays when non- compound drugs are received by patients exceeding 20 minutes and increasing the number of line itemss in outpatient pharmacy. Methods: Analysis data of non-compound drugs delay report and the number of line itemss report in outpatient pharmacy in the period July-December 2022 after using the console pharmacy system. Result: The number of prescriptions delayed more than 20 minutes decreased from a monthly average of 56.77% to 36.54%, a decrease of 20.23% per month. The number of Pharmacy line itemss also increased from the average per month in the previous period of 45,415 to 53,945 or an increase of 8,531 per month. Conclusion: Even though it still has not reached the target, the console pharmacy system has proven to be effective in providing many advantages for Premier Jatinegara Hospital in reducing waiting times and increasing the purchase of non-compound drugs in outpatients pharmacy. Pharmacy Departments and hospital manajemen must continue to work together for continuous improvement.

Keyword: *Queuing System; Waiting Time; Line Items; Non-Compound Drugs, Outpatient Pharmacy*

Pendahuluan

Perubahan besar dan tantangan di bidang kesehatan membuat pengobatan rawat jalan memiliki posisi penting dalam sistem pelayanan kesehatan sehingga perlu dipastikan keakuratan perencanaan dan pengelolaannya. Dengan keterbatasan peralatan dan sumber daya manusia, manajemen rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan dan profit dengan mengoptimalkan situasi yang ada. Untuk itu beberapa indikator ditetapkan oleh rumah sakit untuk memastikan jaminan mutu pelayanannya. Di bagian rawat jalan rumah sakit, indikator utamanya adalah waktu tunggu pasien karna untuk meningkatkan kualitas layanan, waktu tunggu dan layanan adalah bagian penting yang harus diperhatikan (Bahadori et al., 2014).

Pemantauan mutu pelayanan dilakukan sebagai mekanisme yang secara sistematis memonitor dan mengevaluasi layanan yang diberikan sehingga dapat mengidentifikasi peluang untuk peningkatan kualitas dan penentuan tindakan perbaikan ke depan. Tujuannya adalah untuk perencanaan proses peningkatan kualitas yang berkelanjutan (Permenkes RI Nomor 72, 2016). Farmasi rumah sakit bertanggung jawab untuk mengendalikan dan memantau proses penggunaan obat dan memastikan akses tepat waktu untuk penggunaan obat dan obat yang aman, efektif dan ekonomis bagi pasien dan staf rumah sakit (Bahadori et al., 2014).

Salah satu indikator mutu prioritas yang dipantau rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan resep di Farmasi terutama terhadap obat-obat non racikan. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008, indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat non racikan lebih kecil atau sama dengan 30 menit (Kepmenkes RI No:129/Menkes/SK/II/2008, 2008). Berbagai teknik dan metode dapat dilakukan untuk

mengurangi waktu tunggu obat demi menjaga kepuasan pelanggan, menarik pelanggan baru, mengurangi beban kerja dan meningkatkan citra rumah sakit.

Diantaranya termasuk tele-farmasi, teknologi antrian otomatis, perangkat/mesin farmasi otomatis untuk pengisian dan pengeluaran obat yang akurat dan cepat, system modelling and simulation, dan metode Six Sigma untuk mengidentifikasi masalah potensial yang berhubungan dengan peningkatan waktu tunggu (Alam et al., 2018). Studi di Stead Family Children's Hospital menyatakan bahwa sejak menerapkan sistem antrian resep, mereka tidak terlalu kewalahan karena kemampuan mereka yang meningkat untuk mengontrol kecepatan kerja (Lam et al., 2021).

RS Premier Jatinegara merupakan rumah sakit swasta tipe B di Provinsi DKI Jakarta wilayah Jakarta Timur. Dalam memberikan layanannya, RS Premier Jatinegara selalu berorientasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu RS Premier Jatinegara selalu berusaha untuk melakukan penilaian dan pemantauan setiap aspek dalam pelayanannya. Salah satunya adalah dengan melakukan pemantauan data layanan, termasuk indikator mutu. Tinjauan dan pemantauan setiap aspek pelayanan terus dipastikan untuk mempercepat dan memfasilitasi pengembangan kebijakan untuk meningkatkan sistem kesehatan, termasuk standar pelayanan. Tinjauan ini dilakukan melalui pemantauan terhadap data indikator mutu rumah sakit secara berkala (Rumah Sakit Premier Jatinegara, 2021).

Standar yang ditetapkan rumah sakit adalah 20 menit untuk obat non racikan dengan target keterlambatan kurang dari 10% (Rumah Sakit Premier Jatinegara, 2021). Namun pada laporan indikator mutu keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan periode Juli 2021 sampai dengan Juni 2022, diketahui ada sebanyak 56,77% pasien menunggu lebih dari 20 menit untuk mendapatkan obat (Instalasi Farmasi, 2022). Jika kondisi ini tidak diperbaiki maka dikhawatirkan akan berakibat buruk terhadap pelayanan rumah sakit.

Pasien bisa kecewa karena lama menunggu obat dan pendapatan rumah sakit bisa turun. Waktu tunggu memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep obat jadi (Ekadipta et al., 2022). Oleh karena perlu dilakukan langkah perbaikan dalam waktu penyelesaian obat pasien rawat jalan non racikan di Instalasi Farmasi RS Premier Jatinegara. Setelah diskusi intensif antara Instalasi Farmasi dan manajemen rumah sakit memutuskan untuk memperbaiki tata kelola antrian pembelian obat rawat jalan dengan penggunaan suatu sistem antrian resep otomatis yang selanjutnya disebut sebagai system konsol farmasi (console pharmacy).

Sistem console pharmacy adalah sistem yang mengatur antrian pengerjaan resep di Farmasi secara berurutan sesuai waktu pembayaran obat di kasir. Informasi nomor urutan pengerjaan resep ini akan tertera pada resep yang masuk ke Farmasi. Selain itu nomor urutan juga diinformasikan kepada pasien melalui layar display informasi obat "obat sedang proses dan obat selesai" yang ada di ruang tunggu Farmasi. Dengan demikian pasien juga mendapatkan informasi yang cukup atas proses pengerjaan resepnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan sistem console pharmacy tersebut terhadap pembelian obat rawat jalan non racikan di RS Premier Jatinegara.

Perubahan pengelolaan antrian ini diharapkan akan didapat keuntungan antara lain waktu penyerahan obat ke pasien dapat lebih cepat. Pendapatan Farmasi juga diharapkan dapat meningkat karena kemampuan Farmasi dalam menyelesaikan resep juga meningkat. Selain itu diharapkan dapat mengurangi kemungkinan komplain, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi kerumunan di ruang tunggu Farmasi karena tidak ada lagi yang bertanya mengenai waktu selesainya obat.

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis data laporan Farmasi RS Premier Jatinegara melalui data jumlah keterlambatan resep non racikan dan jumlah line items farmasi rawat jalan. Data yang dikumpulkan adalah data periode Juli-Desember 2022 yaitu setelah menggunakan sistem console pharmacy lalu dibandingkan dengan periode Juli 2021-Juni 2022. Populasi yang diambil adalah semua resep non racikan pasien dengan pembayaran pribadi karena merupakan populasi terbesar di RS Premier Jatinegara. Analisis efektivitas system antrian ini dinilai dari penurunan persentase resep yang mengalami keterlambatan melebihi 20 menit dan peningkatan jumlah line items farmasi rawat jalan yang dilayani oleh Farmasi. Line items adalah jumlah total R/ obat yang dilayani oleh Farmasi dalam satu periode tertentu.

Metode Penelitian

Penelitian ini disusun dengan cara mencari literatur dan sumber informasi terkait pemanfaatan Big Data untuk meningkatkan performa bisnis dari suatu Bank. Tujuan dari pencarian literatur adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan serta mengetahui dampak positif dari penggunaan Big Data. Langkah - langkah yang digunakan sebagai berikut: 1) Mengumpulkan sumber informasi serta literatur dari sumber lain yang memiliki kredibilitas yang terpercaya. 2) Membaca, mengolah dan melakukan analisis data dari literatur dan sumber yang telah didapatkan. 3) Mengidentifikasi informasi yang telah didapatkan dari literatur dan sumber apakah relevan dengan topik yang dibahas. 4) Menyusun poin-poin penting terdapat dalam literatur dan sumber yang relevan dengan topik yang dibahas. 5) Menulis ulang serta menyusun konsep dari poin-poin penting yang telah diperoleh.

Hasil dan Pembahasan

Analisis hasil penelitian ini dibuat dalam 2 (dua) bagian yaitu analisis penurunan persentase keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan dan analisis kenaikan line items rawat jalan (jumlah R/).

A. Persentase keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan resep pasien pribadi

Dari laporan indikator mutu farmasi RS Premier Jatinegara dalam kurun waktu Juli-Desember 2022 dibanding periode Juli 2021-Juni 2022, terjadi penurunan persentase keterlambatan waktu pemberian obat yang melebihi 20 menit dari rata-rata per bulan 56,77% menjadi 36,54% (penurunan sebesar per bulan 20,23%), seperti tergambar dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pencapaian indikator mutu farmasi keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan racikan periode Juli 2021 hingga Juni 2022 dan periode Juli hingga Desember 2022

Periode : Juli 2021 s/d Juni 2022			Bulan												Rata-rata
Indikator			Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
Keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan (Indikator SISMADAK dan Sasaran Mutu)	N	Jumlah pasien rawat jalan yang menerima obat non racikan > 20 menit	1011	1211	1123	706	1204	806	914	811	905	702	686	550	885,75
	D	Jumlah pasien rawat jalan yang menerima obat non racikan dalam bulan tersebut	1469	1983	2269	1460	2280	1498	1646	1168	1625	1309	1238	962	1575,58
Target : 10%			68,82%	61,07%	49,49%	48,36%	52,81%	53,81%	55,53%	69,43%	55,69%	53,63%	55,41%	57,17%	56,77%
Capaian															

Periode : Juli-Desember 2022			Bulan							Rata-rata
Indikator			Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des		
Keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan (Indikator SISMADAK dan Sasaran Mutu)	N	Jumlah pasien rawat jalan yang menerima obat non racikan > 20 menit	685	751	475	785	703	385	630,67	
	D	Jumlah pasien rawat jalan yang menerima obat non racikan dalam bulan tersebut	1627	1674	1367	1533	2471	1350	1670,33	
Target : 10%			42,10%	44,86%	34,75%	40,57%	28,45%	28,52%	36,54%	
Capaian										

Sumber: Laporan indikator mutu (Instalasi Farmasi, 2022)

B. Jumlah line items farmasi rawat jalan

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari sisi jumlah line items farmasi rawat jalan, terjadi kenaikan dari rata-rata per bulan 45,415 di periode Juli 2021-Juni 2022 menjadi 53,945 (kenaikan sebesar 8,531 per bulan) pada periode Juli-Desember 2022. Tabel 2. Jumlah line items farmasi rawat jalan periode Juli 2021 hingga Juni 2022 dan periode Juli hingga Desember 2022.

Periode : Juli 2021 s/d Juni 2022													Rata-rata
Data	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
Jumlah Item													
Line Rajal	45.574	42.849	47.380	45.411	44.714	45.801	47.441	44.169	46.389	41.291	43.414	50.541	45.415

Periode : Juli 2022 s/d Desember 2022								Rata-rata
Data	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des		
Jumlah Item								
Line Rajal	49.406	54.183	52.677	55.369	59.303	52.733	53.945	

Penilaian kualitas pelayanan merupakan proses yang secara berkala mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan kefarmasian rumah sakit termasuk waktu tunggu untuk mendapatkan obat (Permenkes RI Nomor 72, 2016). Menurut Amalia & Ramadhan (2008) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain penerimaan resep, pemberian etiket, pengolahan resep, penyerahan, pergantian shift dan peralatan serta sarana prasarana.

Penelitian lain juga menyebutkan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah faktor Man: pasien, dokter penulis resep, petugas Farmasi; Mesin: belum tersedianya program sistem antrian dan E-resep; Metode: tidak informasi estimasi waktu

tunggu, prosedur dan sistem antrian resep; dan Material: tidak adanya pengalihan dan kondisi menunggu ruang tunggu (Setiawati et al., 2018). Salah satu studi yang dilakukan oleh Miftahudin (2019) menemukan bahwa variabel yang paling dominan terkait dengan waktu tunggu pelayanan adalah banyaknya resep dalam antrian yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan.

Data keterlambatan resep non racikan di Instalasi Farmasi RS Premier Jatinegara cukup tinggi. Selama periode Juli 2021 hingga Juni 2022 terdapat 56,77% resep pasien dengan pembayaran pribadi yang disiapkan melebihi waktu 20 menit. Adapun alur pelayanan resep di RS Premier Jatinegara dimulai dari dokter membuat resep pasien melalui Elektronik Medical Record (EMR) kemudian akan diterima oleh bagian kasir untuk dilakukan proses pembayaran.

Setelah obat dibayar oleh pasien maka resep akan disiapkan oleh Farmasi. Bila proses Farmasi selesai maka pasien dapat mengambil obat dengan menunjukkan kwitansi sebagai bukti pembayaran obat. Salah satu kendala yang telah diidentifikasi di lapangan adalah belum ada sistem antrian dalam penyiapan obat di Farmasi sehingga petugas sulit mengurutkan mana resep yang harus disiapkan terlebih dahulu.

C. Persentase keterlambatan waktu penerimaan obat non racikan yang melebihi 20 menit

Sistem console pharmacy mulai diterapkan pada bulan Juli 2022. Resep yang masuk diurutkan berdasarkan urutan jam pembayaran di kasir. Nomor antrian akan tertera pada masing-masing resep pasien yang masuk ke Farmasi sehingga memudahkan petugas dalam menyiapkannya. Untuk mengukur efektivitas dalam penerapan sistem console pharmacy ini maka data keterlambatan resep dikumpulkan selama periode Juli hingga Desember 2022. Kemudian dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu Juli 2021-Juni 2022 untuk melihat apakah ada penurunan persentase jumlah resep yang mengalami keterlambatan penyiapan lebih dari 20 menit setelah menggunakan sistem console pharmacy.

Hasil pengumpulan data keterlambatan resep lebih dari 20 menit selama periode Juli hingga Desember 2022 diperoleh nilai rata-rata per bulan 36,54%. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan terjadi penurunan jumlah resep yang mengalami keterlambatan, yaitu dari rata-rata per bulan 56,77% menjadi 36,54% atau turun sebanyak 20,23% per bulannya. Oleh karena itu sistem antrian resep ini terbukti efektif dalam mengurangi keterlambatan penyelesaian resep di Farmasi. Meskipun masih belum mencapai target yang ditetapkan namun hal ini tetap menunjukkan perubahan yang positif terhadap perbaikan pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Premier Jatinegara.

Hasil pencapaian ini sejalan dengan studi pada salah satu rumah sakit di Malang bahwa program sistem antrian resep adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu obat (Setiawati et al., 2018). Studi di Nigeria menemukan bahwa setelah dilakukan intervensi: reorientasi staf, proses yang disederhanakan, penggunaan nomor

antrian dengan disiplin, serta membuat ratio ruang tunggu Farmasi 1:9, terbukti dapat mengurangi waktu tunggu dari 167,0 menjadi 55,1 menit (Ndukwe et al., 2011).

Sebuah studi di Thailand juga menyatakan bahwa penerapan perubahan sistem antrian dengan teknik ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, and Simplify) menghasilkan waktu tunggu berkurang dari 39,64 menit menjadi 13,88 menit dan memberikan kontribusi lebih dari 75% terhadap peningkatan kepuasan pasien (Sarakosol & Ruangchoengchum, 2021).

D. Jumlah line items farmasi rawat jalan

Efektivitas sistem console pharmacy ini juga dinilai dengan melihat apakah ada peningkatan jumlah line items farmasi rawat jalan yang dilayani oleh Farmasi setelah menggunakan sistem console. Line items adalah jumlah total R/ obat yang dilayani oleh Farmasi dalam satu periode tertentu. Menurut Suryanegara et al., (2013) untuk meningkatkan keterjaringan resep pasien diperlukan kerjasama beberapa pihak termasuk dengan mempercepat proses pelayanan kepada pasien.

Selain terjadi penurunan jumlah resep yang mengalami keterlambatan, selama periode Juli hingga Desember 2022 juga menunjukkan perbaikan dalam jumlah resep yang dikerjakan oleh Farmasi. Tercatat terjadi peningkatan line items farmasi rawat jalan setelah menggunakan sistem console pharmacy, yaitu dari rata-rata per bulan periode sebelumnya 45.415 menjadi 53.945 atau meningkat sebanyak 8,531 per bulan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan sistem console pharmacy juga berdampak meningkatkan cakupan pelayanan resep di Instalasi Farmasi. Semakin cepat waktu pelayanan resep maka semakin banyak resep yang terlayani oleh Instalasi Farmasi. Tentu pencapaian ini membawa pengaruh yang baik untuk bisnis internal rumah sakit yang nantinya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Meskipun dengan adanya sistem antrian ini terbukti efektif memperbaiki waktu tunggu obat dan meningkatkan jumlah resep yang dilayani Farmasi, namun pencapaian ini masih belum memenuhi target. Dengan demikian perlu dilakukan perbaikan dari berbagai hal yang dapat memperbaiki lamanya waktu tunggu obat di Farmasi. Febrianta et al., (2017) menyampaikan dalam penelitiannya bahwa ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan dan mempengaruhi waktu pelayanan antara lain ketersediaan sarana prasarana, keterlambatan, jam puncak pelayanan, dan tingkat kesibukan petugas.

Beban kerja petugas (utilitas) yang sangat tinggi tentu juga mempengaruhi waktu layanan. Faktor terbesar pasien dalam memilih menebus resep adalah pengalaman dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan tidak ada hubungan sama sekali dengan tipe rasionalitas dan preferensi pasien (Damayanti, 2015). Oleh karena itu, pengurangan waktu tunggu pemberian obat harus ditekankan pada seluruh staf karena merupakan prediktor kepuasan penerima layanan guna meningkatkan efisiensi dan standar pelayanan rumah sakit (Sarakosol & Ruangchoengchum, 2021).

Namun penelitian ini memiliki keterbatasan dimana resep yang diteliti hanya terhadap resep non racikan saja sedangkan resep racikan tidak diteliti. Selain itu pengumpulan data juga dilakukan hanya pada pasien dengan pembayaran pribadi yang

artinya tidak mewakili pasien jaminan asuransi. Oleh karena itu, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian lanjutan untuk mengevaluasi efektivitas sistem antrian secara menyeluruh terhadap semua resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Premier Jatinegara.

Pengurangan waktu tunggu sangat terkait dengan peningkatan kepuasan pasien (Sarakosol & Ruangchoengchum, 2021). Kerjasama dari semua segmen diperlukan termasuk Direktur dan stakeholders dalam rangka optimalisasi proses internal Instalasi Farmasi (Suryanegara et al., 2013). Oleh karena itu, rumah sakit dan Apoteker harus memperkuat upayanya dalam mengurangi antrian pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Ndukwe et al., 2011). Instalasi Farmasi dan manajemen rumah sakit harus terus bekerjasama untuk melanjutkan perbaikan secara terus menerus sebagai proses peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berkesinambungan.

Kesimpulan

Pemilihan keputusan untuk menggunakan sistem console pharmacy terbukti efektif memberikan banyak keuntungan bagi RS Premier Jatinegara dalam menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan pembelian obat non racikan pasien rawat jalan. Persentase keterlambatan penerimaan obat non racikan yang melebihi 20 menit turun sebanyak 20,23% per bulan dan jumlah line items farmasi rawat jalan meningkat sebanyak 8,531 per bulan.

Berbagai teknik dan metode dapat dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu obat demi mempertahankan kepuasan pelanggan, mempersingkat waktu tunggu, menarik pelanggan baru, mengurangi beban kerja dan meningkatkan citra perusahaan. Instalasi Farmasi dan manajemen rumah sakit harus terus bekerjasama untuk melanjutkan perbaikan secara terus dan berkesinambungan.

BIBLIOGRAFI

- Alam, S., Osama, M., Iqbal, F., & Sawar, I. (2018). Reducing pharmacy patient waiting time. In *International Journal of Health Care Quality Assurance* (Vol. 31, Issue 7). <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2017-0144>
- Amalia, T., & Ramadhan, D. K. (2008). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/848>
- Bahadori, M., Mohammadnejhad, S. M., Ravangard, R., & Teymourzadeh, E. (2014). Using queuing theory and simulation model to optimize hospital pharmacy performance. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16(3). <https://doi.org/10.5812/ircmj.16807>

- Damayanti, V. (2015). Upaya menurunkan jumlah resep lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan analisis faktor pribadi dan sosial, mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien. Repository.Unair.Ac.Id. <https://repository.unair.ac.id/33833/>
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, S. (2022). Evaluasi waktu tunggu resep obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*, 19(1). <https://doi.org/10.31942/jiffk.v19i1.6682>
- Febrianta, N. S., Sundari, S., & Pudjaningsih, D. (2017). Waiting time analysis of pharmaceutical services with queue method in PKU Muhammadiyah Hospital Bantul. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(9). <https://www.ijsrp.org/research-paper-0917.php?rp=P696768>
- Instalasi Farmasi. (2022a). Laporan indikator mutu farmasi.
- Instalasi Farmasi. (2022b). Laporan line items farmasi.
- Lam, F., Froerer, C., & Balk, C. (2021, July). Implementing a medication dispense queue. *Pharmacy Purchasing & Products Magazine*. <https://www.pppmag.com/article/2762>
- Kepmenkes RI No:129/Menkes/SK/II/2008, Pub. L. No. 129/MENKES/SK/II/2008 (2008).
- Permenkes RI Nomor 72, Pub. L. No. 72 (2016).
- Miftahudin, M. (2019). Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta tahun 2016. *Informatika Kedokteran: Jurnal Ilmiah*, 2(1), 16–26. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35760/medif.2019.v2i1.229>
- Ndukwe, H. C., Omale, S., & Opanuga, O. O. (2011). Reducing queues in a Nigerian hospital pharmacy. *African Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 5(8), 1020–1026. <https://doi.org/10.5897/AJPP11.015>
- Rumah Sakit Premier Jatinegara. (2021). Profil Rumah Sakit Premier Jatinegara. Jatinegara, Rumah Sakit Premier: Profil Rumah Sakit. [https://ramsaysimedarby.co.id/RS Premier Jatinegara/selamat-datang-di-rs-premier-jatinegara](https://ramsaysimedarby.co.id/RS%20Premier%20Jatinegara/selamat-datang-di-rs-premier-jatinegara)

Sarakosol, N., & Ruangchoengchum, P. (2021). Reduction of waste of waiting in prescription dispensing process using queuing system and simulation model: a case study of private hospital in Khon Kaen Province. *Songklanakarin Journal of Manajemen Sciences*, 198–225. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu/article/view/242875

Setiawati, L., Haryanto, T., Widyaningrum, K., & Jaya, A. P. (2018). The perceived waiting time versus the actual drug waiting time in the outpatient pharmacy at Persada Hospital. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*. <https://doi.org/DOI:10.21776/ub.pji.2017.003.02.3>

Suryanegara, F. D. A., Satibi, S., & Fudholi, A. (2013). Analisis kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Purwokerto ditinjau dari perspektif customer balanced scorecard “keterjaringan pasien.” *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10(1). <https://doi.org/10.20885/jif.vol10.iss1.art4>

Copyright holder:

Pita Aprilia*, Helen Andriani (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

