

Research Article

Re-Layout of Service Room to Overcome Waiting Time of Finished Drug Services in Outpatient Pharmacy of dr. Iskak General Hospital Tulungagung

Re-Layout (italic) Ruang Pelayanan: Mengelola Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Iskak Tulungagung

Wahyu Yulianto¹, Sujianto Sujianto², Tita Hariyanti³

¹Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

²dr. Iskak Tulungagung General Hospital Tulungagung

³Department of Master Hospital Management Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

ABSTRACT

The minimum standard waiting time for finished drug services in an outpatient pharmacy depot is less than 30 minutes. However, the implementation of standard waiting time for finished drug services at dr. Iskak General Hospital Tulungagung is still above the standard that is 69.83 minutes. This study aimed to analyze the factors causing the long waiting time for finished drug services in outpatient pharmacy and to find solutions to overcome the long waiting time. This research used a qualitative method, and the data collection was carried out by observation, interviews, and focus group discussions in outpatient pharmacy depot dr. Iskak Tulungagung. Research time was in August and September 2019. The research subjects were Deputy Director of Medical services, Head of Medical Division, Head of Pharmacy Installation, pharmaceutical staff, information technology staff, polyclinic staff. The observation results show that the actual time required to complete one prescription was 11 minutes and 50 seconds. The roots of the problem identified were the accumulation of prescriptions in the administration of the outpatient pharmacy depot, inefficient service layout, and low utilization of information technology. The results of the FGD illustrated the alternative solutions to the regulation of prescription arrival by setting the doctor schedule, the application of electronic prescriptions, and spatial arrangements for outpatient pharmacy depots. This study concluded that ineffective service layout is a very influential factor in the waiting time for finished drug services in the pharmacy. Arrangement of the outpatient pharmacy service layout can reduce the waiting time for drug services into less than 30 minutes.

Keywords: Focus group discussion, pharmacy, re-layout, waiting time

ABSTRAK

Standar minimal waktu tunggu pelayanan obat di depo farmasi rawat jalan adalah di bawah 30 menit. Namun, penerapan standar waktu tunggu pelayanan obat jadi di RSUD dr. RSUD Iskak Tulungagung masih di atas standar, yaitu 69,83 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan obat di apotek rawat jalan dan untuk mendapatkan solusi lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan diskusi kelompok terarah di depo farmasi rawat jalan dr. Iskak Tulungagung pada bulan Agustus sampai dengan September 2019. Subjek penelitian adalah Wakil Direktur Pelayanan Medik, Kepala Bagian Medik, Kepala Instalasi Farmasi, Tenaga Kefarmasian, Tenaga Teknologi Informasi, dan Tenaga Poliklinik. Hasil observasi menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu resep adalah 11 menit 50 detik. Akar permasalahan yang teridentifikasi adalah penumpukan resep dalam depo farmasi rawat jalan, tata letak pelayanan yang tidak efisien, dan pemanfaatan teknologi informasi yang masih rendah. Alternatif solusi dari hasil DKT yaitu pengaturan kedatangan resep dengan pengaturan jadwal dokter, penerapan resep elektronik, dan penataan ruang depot farmasi rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tata letak pelayanan yang tidak efektif merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam waktu tunggu pelayanan obat di apotek. Penataan tata letak pelayanan apotek rawat jalan dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan obat menjadi kurang dari 30 menit.

Kata Kunci: Apotek, diskusi kelompok terarah, penataan ulang, waktu tunggu

Correspondence: Wahyu Yulianto. Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang, Jl. Veteran, 65145, Malang Tel. 0341-568989 Email: ywahyu004@gmail.com

DOI: http://dx.doi.org/10.21776/Article_in_Press