

## INTISARI

HALIMAH, AR., 2021, KAJIAN LITERATUR : EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Indikator waktu pelayanan termasuk dalam standar pelayanan minimal rumah sakit. Adanya waktu tunggu dapat menimbulkan rasa puas pada pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep, ketidaksesuaian pelayanan kefarmasian, penyebab lama waktu tunggu penyediaan obat di instalasi farmasi rumah sakit melalui studi literatur.

Metode penelitian ini adalah naratif review dengan mengumpulkan jurnal dari berbagai database seperti *Google Scholar*, *Research gate*, *Pub Med*, *Perpurnas*, *SINTA*. Kriteria jurnal yang digunakan terbitan tahun 2011-2021, tersedia fulltext, Bahasa Indonesia dan Internasional.

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan penyediaan resep obat non racikan rumah sakit kelas B 40,13 menit dan racikan 59,65 menit, rumah sakit tipe C penyediaan obat non racikan selama 24,90 menit dan 39,52 menit untuk obat racikan, sedangkan pada rumah sakit yang tidak diketahui tipe kelasnya memperoleh waktu selama 30,71 untuk resep racikan dan non racikan selama 14,91 menit. Ketidaktepatan pelayanan dan penyebab lama waktu tunggu pelayanan timbul saat *screening* resep obat, rumah sakit tidak melaksanakan standar operasional prosedur yang berlaku, sumber daya manusia terbatas, sarana dan prasarana yang tidak memadai.

**Kata Kunci :** Indikator Waktu Tunggu, Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Pelayanan Resep, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

### ***ABSTRACT***

HALIMAH, AR., 2021, LITERATURE REVIEW : EVALUATION OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES FOR OUTPATIENTS IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATIONS, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The waiting time indicator for prescription services is included in the hospital's minimum service standards. The existence of waiting time can lead to a sense of satisfaction in health services. This study aims to determine the waiting time for prescription services, incompatibility of pharmaceutical services, the causes of long waiting times for drug supply in hospital pharmacy installations through a literature study.

This research method is a narrative review by collecting journals from various databases such as Google Scholar, Research gate, Pub Med, Perpurnas, SINTA. The journal criteria used are published in 2011-2021, full text available, Indonesian and International languages.

The results of the literature study showed that the average waiting time for the provision of prescription drugs for non-concoction hospitals for class B was 40,13 minutes and for concoctions 59,65 minutes, for type C hospitals for providing non-concoction drugs for 24,90 minutes and 39,52 minutes for compounded drugs, while in hospitals whose class type is unknown, they get 30,71 minutes for prescription and non-combined drugs for 14,91 minutes. Inaccuracy of services and causes of long waiting times for services arise when screening drug prescriptions, hospitals dont implement applicable standard operating procedures, limited human resources, inadequate facilities and infrastructure.

**Keywords** : Waiting Time Indicator, Hospital Pharmacy Installation, Prescription Services, Hospital Minimum Service Standards.