

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat, Penolakan dan Substitusi Barang, dan Analisis Kesesuaian Resep Pasien Diabetes Melitus di Apotek Kimia Farma Pondok Gede Bekasi = Evaluation of Waiting Time for Prescription Drug Services, Refusal and Substitution of Goods, and Patient Prescription Conformance Analysis for Patients with Diabetes Mellitus at Kimia Farma Apotek Pondok Gede Bekasi

Dimas Sukma Sajati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920530203&lokasi=lokal>

Abstrak

Apotek menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat membantu mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, dan juga sebagai tempat mengabdikan dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2006). Oleh karena itu, apotek dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan apotek serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2016). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangatlah penting karena akan menggambarkan kinerja apotek dalam pelayanan kesehatan. Studi ini bertujuan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di apotek, analisis penolakan dan substitusi barang, dan analisis kesesuaian resep pasien diabetes melitus. Dalam studi ini, apotek Kimia Farma Pondok Gede Bekasi menjadi subjek evaluasi. Penelitian dilakukan dengan desain observasional menggunakan analisis deskriptif. Hasil evaluasi waktu tunggu pelayanan resep yang memenuhi standar adalah sebanyak 19 dari 20 resep racikan (95%) dan 50 dari 50 resep non racikan (100%). Persentase penolakan resep sebesar 0,80% untuk resep tunai, dan 1,79% untuk resep kredit yang berarti nilai tersebut belum melampaui batas standar yang ditetapkan oleh Kimia Farma yakni persentase service level tidak boleh melebihi dari 2%. Pemberian obat pada resep yang diberikan kepada pasien diabetes melitus (DM) sesuai dengan manajemen algoritma terapi diabetes melitus menurut American Association of Clinical Endocrinology dan Perkumpulan Endokrinologi Indonesia (PERKENI).

..... The pharmacy is one of the health service facilities that is expected to help achieve optimal health status for the community, and also as a place to serve and practice the pharmacist profession in doing pharmaceutical work (Hartini and Sulasmono, 2006). Therefore, pharmacies are required to provide quality services following established standards and can reach all levels of society, to improve the quality and range of pharmacy services as well as regulate the rights and obligations of the community in obtaining health services (RI Ministry of Health, 2016). Patient satisfaction is a very important thing because it will describe the performance of the pharmacy in health services. This study aims to produce waiting time for prescription services in pharmacies, analysis of product rejection and substitution, and appropriateness of prescription analysis in patients with diabetes mellitus. In this study, the Kimia Farma Pondok Gede Bekasi pharmacy was the subject of evaluation. The research was conducted with an observational design using descriptive analysis. The results of the evaluation of the waiting time for prescription services that met the standards were as many as 19 out of 20 concoction recipes (95%) and 50 out of 50 non-concoction recipes (100%). The percentage of prescription rejection is 0.80% for cash prescriptions, and 1.79% for credit prescriptions, which means that these values have not exceeded the standard limits set by Kimia Farma, namely The

service level percentage may not exceed 2%. Drug administration on prescriptions given to patients with diabetes mellitus (DM) follows the management algorithm for diabetes mellitus therapy according to the American Association of Clinical Endocrinology and the Indonesian Association of Endocrinologists (PERKENI).