

**GAMBARAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH DR. LUKMONOHADI PERIODE JULI 2015  
BERDASARKAN INDIKATOR WHO 1993**

**Eka Rachmawati, Pinasti Utami**

Program Studi Farmasi  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**INTISARI**

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan masalah dalam pelayanan kesehatan yang sering terjadi terutama di negara berkembang, salah satunya di Indonesia. Indonesia dituntut harus siap dalam perubahan-perubahan menuju perbaikan kualitas kesehatan, untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan salah satunya dengan indikator pelayanan pasien di rumah sakit berdasarkan indikator WHO 1993.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Lukmonohadi periode Juli 2015 berdasarkan indikator WHO 1993. Penelitian termasuk non experimental dengan rancangan penelitian deskriptif. Data yang diambil secara prospektif, dilakukan dengan mengumpulkan data di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Lukmonohadi. Data yang merupakan data kuantitatif ditampilkan dalam tabel dan diagram lingkaran, sedangkan data kualitatif dijelaskan dalam bentuk uraian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama konsultasi pasien dengan dokter adalah 5 menit 34 detik, rata-rata lama waktu dispensing adalah 5 menit 38 detik untuk obat non racik dan 17 menit 28 detik untuk obat racik, persentase obat yang dilabel dengan benar sebanyak 100 %, persentase obat yang benar-benar diserahkan kepada pasien 99,15 %, persentase pasien paham cara penggunaan obat 93,33 %. Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Lukmonohadi sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan pasien menurut indikator WHO 1993.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan pasien, indikator WHO

**THE DESCRIPTION OF SERVICES OUTPATIENT IN REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL DR . LUKMONOHADI PERIOD OF JULY 2015  
ON WHO INDICATORS 1993**

**Eka Rachmawati, Pinasti Utami**

Department of Pharmacy  
Faculty of Medicine and Health Sciences,  
University of Muhammadiyah Yogyakarta

**ABSTRACT**

Quality of health service in hospital is always be a problem on health service in developing country. One of them is Indonesia. Indonesia be necessary to ready for transformation that concern to better health service quality. One of methods to measure the quality of health service is WHO Indicators 1993.

The aim of this study is to find out description of health service outpatient in regional general hospital dr.lukmonohadi period July 2015 on WHO indicators 1993. This study is non experimental with descriptive method. Prospective data be able to receive from Pharmacy Outpatient in regional general hospital dr.lukmonohadi. Quantitative data appeared by table and circle diagram, and Qualitative data explained by essay.

The result of this study are the average of period patients – doctor consultation is 5 minutes 34 seconds, the average of dispensing time are 5 minutes 38 seconds for non admixture prescription and 17 minutes 28 seconds for admixture prescription. Drug with correct label is 100%, Drug received by patients 99,15%, patients may be able to know how to use the drugs 93,33%. In Conclusion, this study actknowledge that outpatient service in regional general hospital dr.lukmonohadi is already well and compliance with the standard of patient service on WHO indicators 1993.

Keywords: Health Service patients, the WHO indicators