

Pengembangan standar sistem waktu tunggu pelayanan farmasi pasien rawat jalan di unit farmasi RS. XYZ tahun 2013 = Improving standart for waiting time service system in out patient pharmacy unit XYZ Hospital 2013

Retno Palupi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348675&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan antar rumah sakit memberikan pengaruh dalam manajemen rumah sakit baik milik pemerintah, swasta dan asing dengan tujuan akhir adalah untuk meningkatkan pelayanan Sarana pelayanan kesehatan di era globalisasi ini, berupaya meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan suatu bagian atau fasilitas di rumah sakit. Unit farmasi adalah salah satu revenue center di rumah sakit dimana mempunyai pengaruh besar terhadap pendapatan rumah sakit. Kinerja layanan unit farmasi dapat diukur dari lamanya waktu tunggu pelayanan dalam proses penyiapan obat sesuai resep dokter.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab ketidak berhasilan pencapaian Key Performance Indikator (KPI) unit farmasi rawat jalan, melakukan pengembangan standar yang dibutuhkan, mengidentifikasi gap analysis yang ada dan membuat action plan guna peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara pengamatan (observasional), telaah dokumen dan wawancara mendalam. Teknik penelitian ini adalah teknik triangulasi data, guna penguatan informasi-informasi dengan beberapa cara untuk mengurangi bias yang ada. asil penelitian ini menunjukkan tren jumlah resep yang masuk pada hari, shift dan jam tertentu, dimana berguna untuk pengaturan komposisi staf yang ada. Selain itu penelitian ini menunjukkan adanya ketidak efisien an waktu proses pada tahap penerimaan resep dan penyerahan resep. Dan penelitian ini menyarankan adanya pengitungan ulang terhadap pola ketenaan unit farmasi rawat jalan.

.....Competition among hospitals provide hospital management influence in both government-owned, private and foreign with the ultimate goal is to improve health care facilities in this era of globalization, working to improve the quality of services offered to the public. This is because the quality of service can be used as a tool to achieve competitive advantage.

Pharmacy services in hospitals is a part of the hospital or facility. Pharmaceutical unit is one revenue center at the hospital, which had a major impact on hospital revenue. Pharmaceutical unit service performance can be measured by the length of the waiting time in the service of the process of preparing the drug as prescribed.

This study aims to determine the cause of the unsuccessful achievement of Key Performance Indicators (KPI) outpatient pharmacy unit, to develop the required standards, identifying a gap analysis of existing and create action plan to improve the quality of care.

This is a descriptive study, with quantitative and qualitative approaches in the observations (observational), document review and in-depth interviews. This research technique is the technique of triangulation of data, in order to strengthen the information in several ways to reduce the bias that exists.

Results of this study show a trend in the number of prescriptions coming days, shifts and hours specified,

which is useful for setting the composition of existing staff. Moreover this study showed a lack of time efisen an admission process at the stage of recipes and recipe submission. And this study suggests a recalculation of the pattern ketenaan outpatient pharmacy unit.