

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Agustus 2020
Maulana Fikri
050218A121

EVALUASI PROSES PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *VALUE STREAM MAPPING*

(xv + 59 halaman + 2 gambar + 8 tabel + 5 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang : Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu, waktu tunggu harus dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Untuk mendapatkan kepuasan pasien, pelayanan resep harus dilakukan dalam waktu yang sesingkat mungkin. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode pendekatan meta analisis. Pengambilan data dengan menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis dengan merajuk pada simpulan umum dari artikel-artikel penelitian sebelumnya sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 5 artikel, dengan 2 artikel Internasional terakreditasi, 1 artikel Nasional terakreditasi di Indonesia dan 2 artikel Nasional lainnya.

Hasil : Hasil penelitian dari kelima artikel, rata-rata waktu tunggu resep non racikan adalah 60.35 +/- 30.540 menit dan untuk resep racikan adalah 60.29 +/- 22.397 menit.

Simpulan : Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep dari kelima artikel menunjukkan belum semua nya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit antara lain sumber daya manusia yang belum cukup, sarana & prasarana yang kurang, sistem informasi management rumah sakit yang belum terintegrasi, peresepan belum sesuai formularium.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Pelayanan resep, Metode value stream mapping.

Universitas Ngudi Waluyo
Pharmacy Study Program, Faculty of Healty Science
Final Project, August 2020
Maulana Fikri
050218A121

EVALUATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE PROCESS BASED ON WAITING TIME AT HOSPITAL USING VALUE STREAM MAPPING METHOD

(xv + 59 pages + 2 images + 8 tables+ 5 attchement)

ABSTRACT

Background : One of the minimum standards for pharmaceutical services in hospitals is waiting time, waiting time must be evaluated to improve the quality of pharmaceutical services at the hospital so that it can provide satisfaction to patients. To get patient satisfaction, prescription services must be done in the shortest possible time. The purpose of this study is to evaluate the waiting time for prescription services and to see what factors affect the waiting time for prescription services at the hospital.

Method : This research uses a meta-analysis approach. Retrieval of data by combining two or more similar studies by referring to general conclusions from previous research articles so that quantitative data is obtained. This study uses 5 articles, with 2 accredited international articles, 1 accredited National article in Indonesia and 2 other National articles.

Result : The results of the research for the five articles, the average waiting time for non compounded prescription is 60.35 +/- 30.540 minutes and for compounded prescription is 60.29 +/- 22.397 minutes.

Conclusion : The results of the waiting time for prescription services from the five articles show that not all are in accordance with Minimum Service Standards. The factors that affect the waiting time for prescription services at the hospital include insufficient human resources, inadequate facilities & infrastructure, hospital management information systems that have not integrated, prescribing is not in accordance with the formulary.

Keywords : Waiting time, Prescription services, Value stream mapping method