

INTISARI

PENGALAMAN PASIEN DALAM PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

Latar belakang: Rumah sakit adalah lingkungan bisnis yang padat akan permasalahan, padat modal, padat pakar, regulasi yang ketat, *high risk* dan *customer oriented*. Oleh karena itu rumah sakit memerlukan upaya untuk mencapai efisiensi terutama bagi rumah sakit swasta yang revenue sebisa mungkin berubah menjadi profit. Untuk memperoleh efisiensi, rumah sakit menggunakan *quality tools* salah satunya adalah *Lean Management*. Tujuan dari penerapan *lean management* di rumah sakit yaitu tercapainya *patient focus* diantaranya *safety*, *high quality*, *maximum efficiency*, dan *lowest cost*. Indikator pengukuran pengalaman pasien dapat diukur dengan Focus pelayanan pada pasien dan keluarga. Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu pusat pendapatan utama dalam pengelolaan rumah sakit.

Tujuan: Mengukur pengalaman pasien di unit Farmasi Rawat Jalan.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan design penelitian *cross sectional*. Instrument pada penelitian ini adalah kuesioner, kemudian kuesioner ini dibagikan dan ditanyakan langsung oleh peneliti kepada responden.

Hasil: Secara keseluruhan tingkat pengalaman pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit Bethesda responden yang mengatakan tingkat pengalaman baik atau puas terhadap pelayanan sebesar 87,8% dari 78 responden dan rerata tingkat pengalaman sebesar 60,2% dari 18 responden mengatakan pengalaman tidak baik atau tidak puas. Pengalaman pasien berdasarkan variable penyerahan obat terlihat untuk variable informasi jumlah item obat Sebanyak 78 responden dengan persentase 81,3% mengatakan selalu mendapatkan informasi mengenai jumlah item obat. Sebanyak 71 responden dengan persentase 74,0% mengatakan selalu mendapatkan informasi mengenai nama item obat. Sebanyak 54 responden dengan persentase 56,3% mengatakan selalu mendapatkan informasi mengenai kekuatan obat. Sebanyak 72 responden dengan persentase 75% mengatakan selalu mendapatkan informasi mengenai bentuk sediaan obat. Sebanyak 96 responden atau sebesar 100% selalu mendapatkan informasi mengenai aturan dan waktu minum obat. Sebanyak 94 responden atau sebesar 97,9% selalu mendapatkan informasi mengenai cara penggunaan obat. Terdapat 41 responden atau 42,7% mengatakan bahwa sering mendapatkan informasi mengenai efek samping secara umum obat. Terdapat 45 responden atau 46,9% mengatakan bahwa sering mendapatkan informasi mengenai cara penyimpanan obat.

Kesimpulan Pengalaman pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit Bethesda Yogyakarta dilihat dari prosedur pemberian obat oleh apoteker, pasien merasakan pengalaman sangat baik dan sangat memuaskan. Namun ada dua variable yaitu variabel informasi efek samping secara umum dan cara penyimpanan obat kepada pasien oleh petugas yang perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan kembali. Sementara variable lainnya yakni informasi jumlah item obat, informasi nama obat, informasi bentuk sediaan obat, informasi kekuatan obat, informasi cara dan waktu minum obat, informasi cara penggunaan obat selalu diberikan informasi oleh apoteker. Dimana variabel informasi dan penjelasan oleh petugas rumah sakit merupakan yang paling besar berkontribusi terhadap pengalaman pasien yang baik selama pelayanan di farmasi rawat jalan rumah sakit.

Kata kunci : Pengalaman Pasien, *Lean Management*, instalasi farmasi, indikator penyerahan obat, rumah sakit.

ABSTRACT

THE PATIENT'S EXPERIENCE ABOUT OUTPATIENT PHARMACY SERVICES IN BATHESDA HOSPITAL, YOGYAKARTA

Background: Hospital is a business environment with complex problems, nature of capital, solid experts, strict regulation, high risk and customer oriented. Therefore, hospital requires efforts to achieve efficiency, especially for private hospitals which revenues should be turned into profit. To get efficiency, hospital uses quality tools, one is Lean Management. The purpose of implementing lean management in the hospital is to achieve patient focus; safety, high quality, maximum efficiency, and lowest cost. According to Graban Mark, (Lean Hospital) measurement indicators of patient's experience can be measured through service focus to patients and families, nothing error in the patient's service, patient involvement in the service process, and zero mistake in the patient. If there is then it can be prevented earlier

Objective: To survey patient's experience in Outpatient Pharmacy unit.

Method: This study used a quantitative approach with cross sectional design. Study instrument is questionnaire, then it is distributed and asked directly by the researcher to the respondent.

Result: Overall, level of patient's experience about outpatient pharmacy service in Bethesda Hospital, respondents who said good service experience or satisfied about 87.8% of 78 respondents and the average level of experience was 60.2% of 18 respondents said the experience was not good or not satisfied. Patient's experience based on drug delivery variable, for variable information on the number of drug items was 78 respondents (81.3%) who said always get information about the number of drug items. As much 71 respondents (74.0%) said they always get information about the name of the drug item. 54 respondents (56.3%) said they always get information about drug strength. 72 respondents (75%) said they always get information about the dosage form of the drug. 96 respondents (100%) always get information about the rules and time of taking the medicine. 94 respondents (97.9%) always get information on how to use drugs. 41 respondents or 42.7% said that often get information about the side effects of drugs generally. 45 respondents (46.9%) said that they often get information on how to store medicine.

Conclusion: The patient's experience about outpatient pharmacy service in Bethesda hospital, Yogyakarta was seen from the pharmacist's drug administration procedure, the result was very good and very satisfying. However, there were two variables, namely the variables of side effects information generally and the way the drug storage from pharmacist to patient that were need to be attention and more improved. While other variables such as information amount of drug items, drug name information, drug form information, drug strength information, information on how and when to take medication, information on how to use the drug were always informed by pharmacists. Further, information variable and explanation by the hospital staff was the greatest contributing to get a good patient's experience during the service in the outpatient pharmacy in the hospital.

Keywords: patient's experience, Lean Management, pharmacy installation, indicator of drug delivery, hospital