



RS Premier
Bintaro



Kategori	<i>Innovation in Quality And Patient Safety</i>
Judul Proyek Inovasi	<i>Inovasi Optimalisasi Layanan Antar Obat sebagai Solusi dalam Mengurangi Antrian Pasien di Farmasi Rawat Jalan untuk Mencapai People Caring For People di RS Premier Bintaro</i>
Nama Unit Kerja	Department Farmasi
Tim Proyek Inovasi	Risma Noviana Dewi, Silvi Rahma Oktaviani

Ringkasan	<p>Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Salah satu bentuk respon dari RS Premier Bintaro dalam menjawab kebutuhan pasien adalah dengan mengadakan program layanan antar obat. Program layanan antar obat ini bertujuan untuk mempersingkat waktu pasien dalam menunggu obat di farmasi, sehingga pasien tidak membutuhkan waktu lama berada di rumah sakit. Pasien dapat menunggu obat di rumah dan melanjutkan aktivitas lainnya. Oleh karena itu untuk mengatasi kendala terkait layanan antar obat serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Farmasi Rawat Jalan RS Premier Bintaro, maka tim inovasi kami tertarik untuk mengajukan program inovasi dengan judul “Inovasi Optimalisasi Layanan Antar Obat sebagai Solusi dalam Mengurangi Antrian Pasien di Farmasi Rawat Jalan untuk Mencapai <i>People Caring For People</i> di RS Premier Bintaro”</p>
Latar Belakang	<p>Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut rumah sakit sebagai salah satu lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Salah satu bentuk respon dari RS Premier Bintaro dalam menjawab kebutuhan pasien adalah dengan mengadakan program layanan antar obat. Program layanan antar obat ini</p>



	<p>bertujuan untuk mempersingkat waktu pasien dalam menunggu obat di farmasi, sehingga pasien tidak membutuhkan waktu lama berada di rumah sakit. Pasien dapat menunggu obat di rumah dan melanjutkan aktivitas lainnya. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan pasien, khususnya yang tinggal di kota besar dengan mobilitas yang cukup tinggi, dan sangat mengedepankan prioritas waktu.</p> <p>Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.</p> <p>Selama program layanan antar obat berjalan di farmasi rawat jalan RS Premier Bintaro, ditemukan beberapa kendala sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kurangnya pengetahuan pasien bahwa terdapat layanan antar obat di farmasi rawat jalan RS Premier Bintaro dikarenakan kurangnya media promosi.2. Pasien masih menulis data dan alamat secara manual sehingga kurang efisien dalam penginputan data oleh petugas layanan antar.3. Petugas layanan antar melakukan penginputan data pada dua sistem (tidak terkoneksi).4. Belum ada standar maksimal waktu obat dikirim hingga diterima oleh pasien.
Tujuan	<p>Adapun tujuan dari inovasi kami sendiri adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menjamin informasi obat pasien terpenuhi Informasi obat dapat terpenuhi dengan baik karena secara detail obat dan aturan pakai sudah kita lampirkan dalam kemasan/etiket.2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien Secara umum, pasien merasa puas dengan layanan antar yang ada di RS Premier Bintaro. Secara pengukuran NPS dapat dilihat dari umpan balik kepuasan dari Google Form.3. Mengurangi complain



	<p>Dapat mengurangi complain yang ada, ini semua dapat dilihat dari hasil Google Form yang telah diisi pasien.</p> <p>4. Mengurangi penumpukan pasien di Farmasi</p> <p>Dengan melakukan layanan antar, pasien tidak perlu menunggu lama dan dapat melanjutkan aktifitas lainnya. Dan waktu yang diharapkan tercapai, pasien menerima obat dalam waktu ≤ 1 jam setelah obat selesai.</p> <p>Dengan adanya inovasi layanan antar obat ini diharapkan beberapa feedback yang baik seperti berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan efisiensi operasional dalam pelayanan kefarmasian sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dalam mengantri obat 2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan. 3. Mendapatkan citra layanan yang baik sehingga dapat menarik minat pasien untuk menggunakan layanan antar obat untuk menghemat waktu 4. Pasien dapat merekomendasikan RS Premier Bintaro ke keluarga atau kerabat.
<p>Langkah-langkah</p>	<p>Berikut langkah-langkah layanan antar obat di farmasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menuju farmasi menuliskan alamat pasien. 2. Petugas menulis alamat pasien tersebut ke dalam trackcare untuk cetak label alamat. 3. Petugas melakukan pengecekan obat dengan resep. 4. Petugas konfirmasi ke pasien akan ada pengantaran obat yang dikirim dengan melampirkan foto obat jadi. 5. Petugas mengisi alamat dalam sistem Grab untuk pemesanan Grab. 6. Informasi pick up dan delivery di sistem Grab. <p>Dari pelaksanaan alur tersebut terdapat beberapa kendala yang dialami yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien masih menulis alamat pengiriman secara manual sehingga petugas layanan antar harus menulis ulang alamat pengiriman ke dalam trackcare untuk mencetak label alamat. 2. Pasien kurang pengetahuan bahwa terdapat layanan antar obat di RS Premier



Bintaro

3. Pembayaran layanan antar masih menggunakan system pembayaran di tempat dan tidak melalui kasir.
4. Kurangnya jumlah petugas layanan antar untuk proses penginputan alamat, pengecekan obat, pemesanan Grab, dan penyerahan obat ke driver Grab.

Layanan antar obat selain memberikan kemudahan pasien dalam menunggu obat ada juga beberapa resiko yang terjadi pada layanan antar obat dari rumah sakit ke pasien, yaitu :

1. Resiko terjadinya obat yang diterima pasien dalam kondisi rusak selama perjalanan
2. Salah alamat dalam pengantaran obat tanpa dikonfirmasi kembali ke pasien
3. Keterlambatan dalam penerimaan obat karena kesalahan pengiriman
Kurangnya pengawasan dan konsultasi oleh tenaga kefarmasian yang terkait.

Penyusunan Langkah Perbaikan

Setelah penyebab diidentifikasi dilakukan penyusunan rencana perbaikan yang akan dilakukan secara bertahap. Adapun tahapannya sebagai berikut:

- a) Pertama pasien melakukan pembayaran obat di kasir
- b) Kasir mengkonfirmasi pasien apakah akan menggunakan layanan antar obat atau tidak
- c) Obat khusus layanan antar disiapkan
- d) Obat selesai disiapkan, dan dilakukan double cek
- e) Lalu petugas layanan antar mempacking obat tersebut dan mengorder grab
- f) Setelah mendapatkan driver, driver menuju RS dan melakukan pick up obat di cek point
- g) Driver menuju alamat pasien
- h) Pasien menerima obat



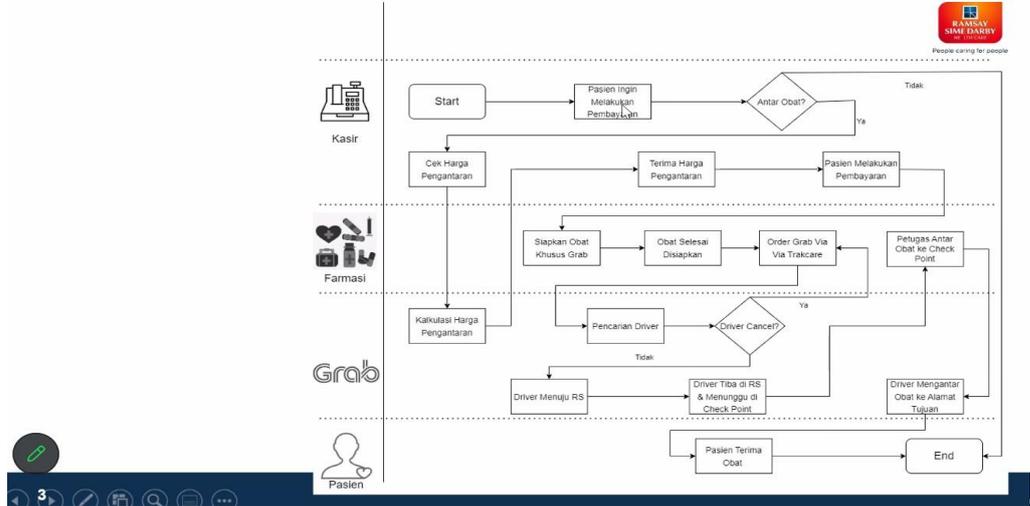
	<p>i) Lalu setelah selesai obat sampai, petugas mengirimkan chat both yang berupa Google Form untuk mengukur indeks kepuasan pasien.</p>
Hasil	<p>Melalui survei kepuasan pasien dengan 5 pertanyaan yang dimulai dari tanggal 20 Juni 2023 sampai 12 Agustus 2023 didapatkan jawaban dari 54 responden. Pertanyaan yang ditanyakan adalah terkait kondisi obat yang diterima, kejelasan informasi obat yang diberikan, kecepatan layanan antar obat, kepuasan pasien terhadap layanan antar obat, dan kesediaan pasien untuk merekomendasikan layanan antar obat RS Premier Bintaro kepada teman atau keluarga.</p> <p>Terkait poin kondisi obat yang diterima, sebanyak 54 responden (100%) menerima obat dalam kondisi yang baik.</p> <p>Sementara terkait poin kejelasan informasi obat yang diberikan, sebanyak 44 responden (81%) menganggap penjelasan informasi obat yang diberikan jelas, sedangkan 10 responden (19%) menganggap penjelasan informasi obat yang diberikan cukup jelas. Tidak ada responden yang menganggap bahwa penjelasan informasi obat yang diberikan tidak jelas.</p> <p>Terkait poin kecepatan layanan antar obat, sebanyak 33 responden (61%) menilai kecepatan layanan antar sudah cepat, sedangkan 20 responden (37%) menilai kecepatan layanan antar cukup cepat, sedangkan 1 responden (2%) menilai kecepatan layanan antar obat lama.</p> <p>Terkait poin tingkat kepuasan pasien terhadap layanan antar obat RS Premier Bintaro, didapatkan bahwa sebanyak 27 responden (50%) sangat puas terhadap layanan antar obat RS Premier Bintaro, 23 responden (43%) puas terhadap layanan antar obat RS Premier Bintaro, 3 responden (5%) cukup puas terhadap layanan antar obat RS Premier Bintaro, sedangkan 1 responden (2%) tidak puas terhadap layanan antar obat RS Premier Bintaro.</p> <p>Terkait responden yang tidak puas terhadap layanan antar disebabkan karena obat yang diterima pasien tiba dalam waktu yang cukup lama. Pasien mendapat resep dengan 2 obat racikan dan 4 obat paten. Dengan hasil penelusuran waktu penyiapan obat dalam system sebagai berikut.</p>



Lampiran

Lampiran 1 : Penyusunan Langkah Perbaikan

Usulan Proses



Lampiran 2 : contoh Google Form yang diberikan pada pasien

00.25
WhatsApp docs.google.com

SURVEY KEPUASAN LAYANAN ANTAR OBAT RS PREMIER BINTARO

silvioktaviani41@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Apakah obat diterima dengan baik *

Ya
 Tidak

2. Informasi cara penggunaan obat *

Jelas
 Cukup Jelas
 Tidak Jelas

00.25
WhatsApp docs.google.com

3. Kecepatan layanan antar obat *

Cepat
 Cukup Cepat
 Lama

4. Apakah bapak/ ibu/ saudara akan merekomendasikan layanan antar obat RS. Premier Bintaro kepada keluarga/ teman? *

Ya
 Tidak

5. Apakah bapak/ ibu/ saudara puas terhadap layanan antar obat RS. Premier Bintaro ? *

Sangat Puas
 Puas
 Cukup Puas
 Tidak Puas
 Yang lain: _____



Lampiran 3 : Hasil survey, kondisi obat diterima dengan baik

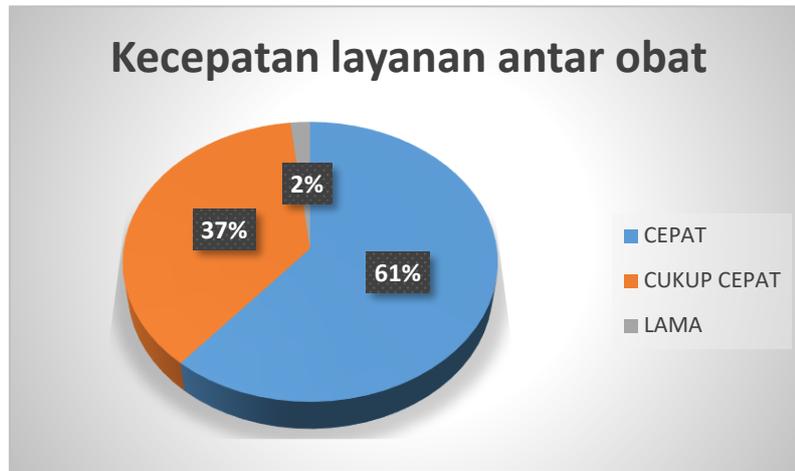


Lampiran 4: Hasil survey kejelasan obat

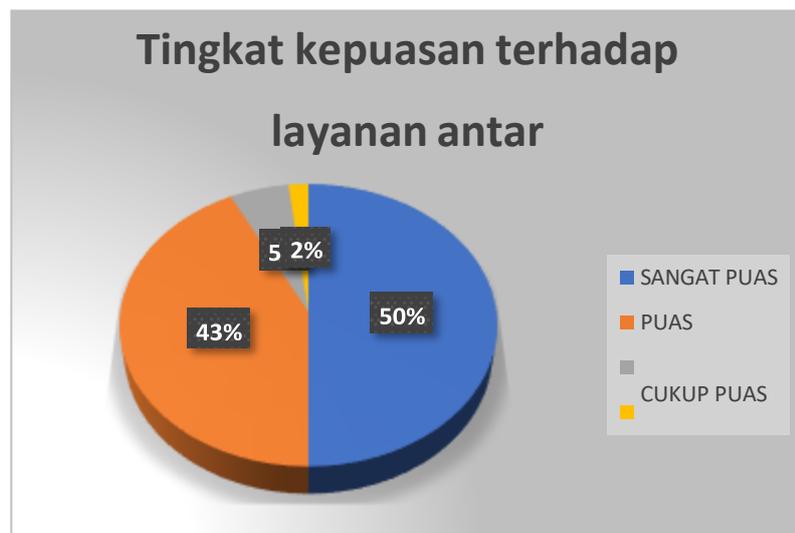




Lampiran 5: Hasil survey, kecepatan layanan antar



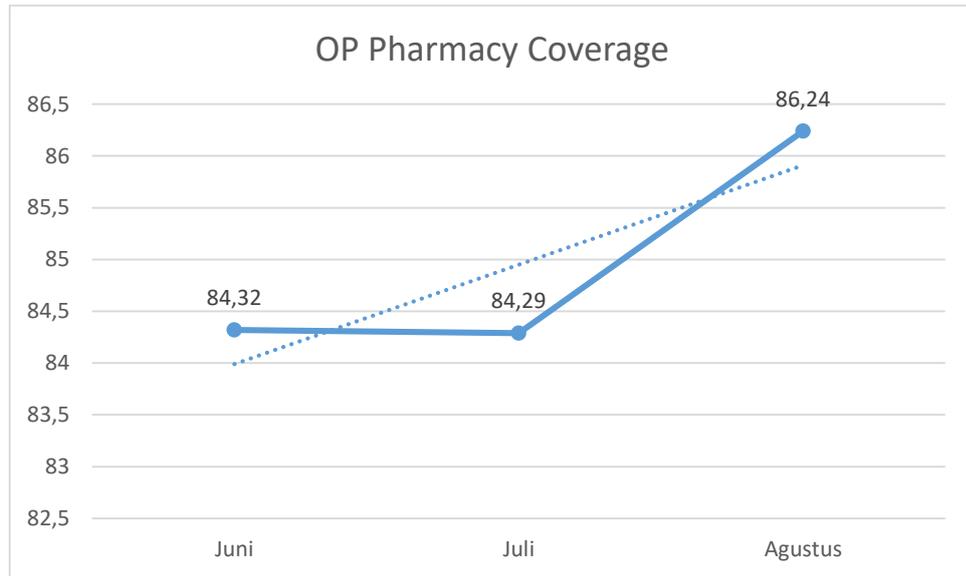
Lampiran 6 : Hasil kepuasan pasien





Lampiran 7 : Hasil layanan antar obat

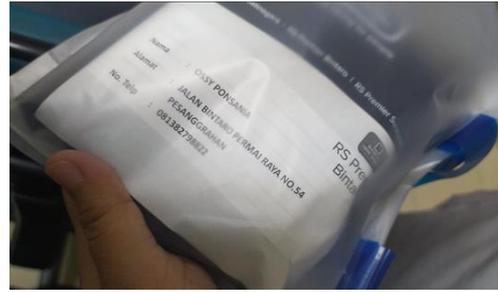
Layanan antar obat efisien dan efektif. Dilihat dari data farmasi coverage Juni sampai dengan Agustus mengalami peningkatan sebesar 1.92.



2023	Juni	Juli	Agustus
OP Pharmacy Coverage	84.32	84.29	86.24



Lampiran 8: Gambar pengemasan obat



SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.
Tempat, tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 1970
Jabatan : Direktur
Instansi/ RS : RS. Premier Bintaro
Alamat : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten
15224
No Telp/Fax Kantor : 27625500, Fax: 7455800
No Hp/Alamat email : 081284056348 / Martha.Siahaan@rsdhealth.co.id
Alamat Kantor : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten
15224
Judul Makalah : Inovasi Optimalisasi Layanan Antar Obat sebagai
Solusi dalam Mengurangi Antrian Pasien di Farmasi
Rawat Jalan untuk Mencapai *People Caring For
People* di RS Premier Bintaro

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS , tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

Mengetahui


dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.
Direktur