

INTISARI

Farmasi merupakan bagian penting dalam pelayanan Rumah Sakit Primaya. Tujuan dari penelitian adalah mengidentifikasi tahapan proses kerja utama yang menyebabkan lamanya waktu tunggu dan cara melakukan efisiensi terhadap proses kerja tersebut. Selanjutnya penelitian ini menganalisis dampak perubahan sistem kerja terhadap waktu tunggu dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk jenis quasi eksperimental. Pada penelitian ini dilakukan intervensi dengan melakukan efisiensi sistem kerja, yaitu dengan melakukan otomatisasi Defekta Pareto. Rancangan penelitian yang dipilih adalah pre test and post test nonequivalent control group, yaitu membandingkan waktu tunggu obat non racikan pada bulan Februari sampai dengan April 2024 (sebelum efisiensi sistem kerja) dan waktu tunggu obat non racikan bulan Juni sampai dengan Agustus 2024 (setelah dilakukan efisiensi sistem kerja).

Rata-rata waktu tunggu obat sebelum dilakukan intervensi selama 17 menit, kemudian setelah dilakukan intervensi dengan otomatisasi Defekta Pareto rata-rata waktu tunggu obat menjadi 10 menit. Pada hasil uji statistik menunjukkan p value sebesar 0,000, yang artinya terdapat perbedaan signifikan antara sebelum dan sesudah intervensi. Rata-rata skor kepuasan pasien sebelum dilakukan intervensi 3,78, kemudian setelah dilakukan intervensi dengan otomatisasi Defekta Pareto rata-rata skor kepuasan pasien menjadi 3,90. Pada hasil uji statistik menunjukkan p value sebesar 0,838, yang artinya tidak terdapat perbedaan signifikan antara sebelum dan sesudah intervensi.

Dapat disimpulkan bahwa otomatisasi Defekta Pareto dapat menurunkan waktu tunggu obat non racikan rawat jalan secara signifikan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara tidak signifikan.

Kata kunci: Defekta Pareto, kepuasan pasien, waktu tunggu obat.

ABSTRACT

Pharmacy services are a crucial component of patient care at Primaya Hospital. This study aims to analyze the primary stages in the pharmacy workflow that contribute to prolonged waiting times and to identify strategies to improve process efficiency. Specifically, the research evaluates the impact of workflow changes on both medication respond times and customer satisfaction. A quasi-experimental design was employed, using a pre-test and post-test nonequivalent control group approach. The intervention involved optimizing the workflow by automating the identification of process inefficiencies through automating of the Defecta Pareto. Medication waiting times from February to April 2024 (pre-intervention) were compared to those from June to August 2024 (post-intervention).

Prior to the intervention, the average respond time was 17 minutes. After implementation of automating the Defecta Pareto, this was reduced to 10 minutes. Statistical analysis revealed a significant reduction in respond times ($p = 0.000$). In terms of customer satisfaction, the average score increased slightly from 3.78 to 3.90 post-intervention. However, this change was not statistically significant ($p = 0.838$). The lack of significant improvement in satisfaction may be attributed to the use of different patient respondents for the pre- and post-intervention surveys, limiting the ability to compare individual experiences over time.

In conclusion, the automation of Defecta Pareto significantly reduces the waiting time for non-compounded outpatient medications, but it does not have a statistically significant impact on patient satisfaction.

Keywords: Defecta Pareto, customer satisfaction, medication respond time