

## ABSTRAK

Inovasi pelayanan kesehatan merupakan strategi yang penting dalam memberikan keunggulan kompetisi terhadap fasilitas kesehatan di Indonesia. Pelayanan farmasi memiliki nilai penting dalam pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dan merupakan pelayanan paling kompleks di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah mencari *gap* antara profil pengguna layanan farmasi dengan pelayanan farmasi yang diberikan, menemukan proposisi nilai pelayanan farmasi, serta melakukan pengembangan bisnis model pelayanan farmasi.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan strategi studi kasus serta pendekatan pengembangan abduktif. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam dari narasumber sebanyak 6 (enam) pasien dengan penjaminan asuransi rawat jalan, dan 6 (enam) petugas farmasi. Hasil pengumpulan data dilakukan reduksi data serta analisis data dan menghasilkan ide-ide yang dijadikan proposisi nilai dalam komponen pengembangan kanvas bisnis model yang akan diusulkan sebagai bagian akhir dari tujuan penelitian. Kanvas bisnis model dilakukan uji atau testing terkait *desirability*, *feasibility*, dan *viability* terhadap 5 (lima) pasien dan 5 (lima) petugas farmasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) *gap* utama mencakup waktu tunggu yang lama di dalam layanan farmasi serta kurangnya informasi tentang status antrian di dalam layanan farmasi. Setidaknya terdapat 4 (empat) proposisi nilai layanan farmasi yang dikembangkan mencakup peningkatan aspek kecepatan layanan, transparansi informasi layanan dengan sistem notifikasi, kepastian stok, serta pengalaman pasien yang lebih baik dengan pendekatan layanan yang cepat dan jelas. Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit serta dapat dilakukan dengan lebih baik apabila menggunakan purwarupa yang diformulasikan agar uji hasil ideasi dapat dilakukan secara langsung.

Kata Kunci : Kanvas Bisnis Model, *Business Process Innovation*, Pelayanan Farmasi Rumah Sakit