

PENDEKATAN LEAN HOSPITAL UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES

LEAN HOSPITAL APPROACH TO IDENTIFY CRITICAL WASTE IN THE OUTPATIENT PHARMACY UNIT OF WATES STATE HOSPITAL

Ika Mira Puspita Sari, Firman Pribadi

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi farmasi banyak menjadi sorotan terkait dengan waktu tunggu pelayanan obat yang lama. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat *waste*. Pendekatan *lean hospital* merupakan suatu metodologi yang dipercaya dapat mengurangi atau mengeleminasi *waste* sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas.

Tujuan Penelitian: Untuk mengidentifikasi *waste* kritis dan akar penyebab *waste* kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates.

Metode: Penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Adapun tahapan penelitiannya yaitu observasi proses pelayanan yang dipetakan melalui *value stream mapping*, penyebaran kuesioner untuk memperoleh *waste* kritis, melakukan wawancara dengan metode *5why* untuk mengetahui akar masalah *waste* kritis.

Hasil dan Pembahasan: Hasil pemetaan *value stream mapping* didapatkan pelayanan resep obat non racik dengan *lead time* 1 jam 4 menit dan VAR sebesar 8,6% sedangkan pelayanan resep racik dengan *lead time* 1 jam 12 menit dan VAR sebesar 7,6%. *Waste waiting* merupakan *waste* kritis dengan presentase 24,4%. Akar penyebab *waste waiting* adalah lamanya penggunaan server SIMRS, keterbatasan jumlah SDM dan dipengaruhi faktor tata ruang serta alur proses pelayanan. Usulan perbaikan meliputi usulan jangka pendek, menengah dan panjang.

Kesimpulan: *Waste waiting* merupakan *waste* kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Wates dengan usulan perbaikan menerapkan metode 5S, mengoptimalkan pelayanan dengan jumlah SDM yang ada, mengubah alur pengerjaan resep berdasarkan tata ruang yang lebih efisien dan efektif serta memperbaharui server SIMRS.

Kata Kunci: Lean Hospital, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, *Waste Waiting*

ABSTRACT

Background: *Waiting time is a common problem in pharmacy units. This shows that there is still waste. Lean hospital approach is a methodology that believed to reduce or eliminate waste so it can make quality services.*

Research Objectives: *To identify critical waste and the root causes of critical waste in the outpatient pharmacy unit of Wates State Hospital.*

Method: *Case study research with a qualitative approach. The stages of the research was the observation of service processes mapped through value stream mapping, questionnaires to obtain critical waste, interviews with the 5why method to find out the root of the critical waste.*

Results and Discussion: *The results of value stream mapping obtained non-concoction prescription services with lead time of 1 hour 4 minutes and value added ratio of 8,6% while concoction prescription services with lead time of 1 hour 12 minutes and value added ratio of 7,6%. Waste waiting is a critical waste with a percentage of 24,4%. The root causes of waste waiting are the length of use of hospital management information system server, limited number of human resources and influenced by layout factors and the flow of service process. Proposed improvements include short, medium and long term proposals.*

Conclusion: *Waste waiting is a critical waste in the Outpatient Pharmacy Unit of Wates State Hospital with the proposed improvement applying the 5S method, optimizing service with the number of available human resources, changing the flow of prescription work based on a more efficient and effective layout and replacing the new hospital management information system server.*

Keywords: *Lean Hospital, Outpatient Pharmacy Installation, Waste Waiting*