

**PENDEKATAN LEAN HOSPITAL
UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh

LUSI RAHMANI PUTRI

20151030031

**MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

TESIS
PENDEKATAN LEAN HOSPITAL
UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN

Diajukan Oleh
Lusi Rahmani Putri
20151030031

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, MS

Tanggal



TESIS

PENDEKATAN LEAN HOSPITAL
UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN

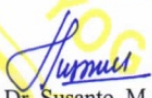
Diajukan Oleh
Lusi Rahmani Putri
20151030031

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 18 Maret 2017

Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.

Ketua Tim Penguji


Dr. Susanto, M.S.

Anggota Tim Penguji


Dr. Firman Pribadi, M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2017

Yang membuat pernyataan:



LUSI RAHMANI PUTRI
20151030031

MOTTO

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar- benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami.

Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. Al 'Ankabuut: 69)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirrabilalamin, segala puji hanya bagi-Nya Tuhan semesta alam, Hanya karena rahmat dan ridha-Nya tesis ini bisa sampai pada tahap akhir penyelesaiannya. Kudedikasikan tesis ini kepada,

Keempat orang tuaku,

Hj. Wiwin Waryanti Misbach &

H. RM. Edy Santosa, MM., MBA

Hj. Elly Marliah & H. dr. Nursyamsi Sp. OG

Suamiku,

dr. Yudha Febrian

Kakak-kakakku,

Edwin Nur Rahman, MM & Putri Rahayu, SE

dr. Astri Novianti & dr. Reza

Almamater dan seluruh teman sejawat program pasca sarjana,

MMR UMY Angkatan 11

Sebagai penutup, kupersembahkan untuk semua orang yang sekiranya membutuhkan. Semoga dapat memberikan manfaat.

Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pendekatan Lean Hospital Untuk Mengidentifikasi Waste Kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan”** guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tesis ini, berbagai macam hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi namun atas bimbingan dan kerjasama berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Achmad Nurmandi, M. Sc, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Susanto, M.S, selaku pembimbing yang dengan kesediaan dan keikhlasan di tengah kesibukannya dapat memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sejak penyusunan tesis hingga penulisan tesis ini.
5. Dr. A. Heri Iswanto, M. Kes., MARS, selaku pembimbing eksternal sekaligus *expert* di bidang lean hospital yang dengan keikhlasannya berkenan meluangkan waktunya dan selalu siaga dalam memberikan masukan serta motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Dr. Nur Hidayah, MM, selaku salah satu Dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sangat tulus dan terbuka dalam memberi masukan kapanpun dan dimanapun demi tersusunnya tesis ini dengan baik.
7. dr. H. Maskuri, M. Kes, selaku Direktur Utama RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan yang telah memberikan izin penelitian
8. Seluruh staff Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan yang sangat kooperatif selama penelitian ini berlangsung.

9. Semua dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih telah memberikan ilmu dan bantuannya selama menempuh jenjang pendidikan.

10. Seluruh sejawat Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya angkatan 11, terimakasih atas bantuan do'a dan motivasinya sejak tahap awal hingga akhir penelitian ini dilaksanakan.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, semoga amal dan budi baik bapak, ibu, rekan semua mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Besar harapan tesis ini tetap dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Februari 2017

Peneliti

Lusi Rahmani Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Landasan Teori	39
D. Kerangka Teori	41
E. Kerangka Konsep	42

F. Pertanyaan Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian.....	45
C. Sumber Data Penelitian	45
D. Instrumen Penelitian	47
E. Teknik Pengambilan Sampel	47
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Triangulasi Data	52
H. Definisi Operasional	53
I. Analisis Data.....	56
J. Etika Penelitian.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Hasil Penelitian.....	62
B. Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
PENELITIAN	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran	108
C. Keterbatasan Penelitian	108
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2. Rekapitan Kuesioner <i>Waste</i> di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.....	79
Tabel 3. Akar Penyebab <i>Waste</i> Kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan....	80
Tabel 4. <i>Kebutuhan</i> ruang, fungsi dan luas ruang serta kebutuhan fasilitas	89
Tabel 5. Pedoman 5S dalam <i>penyimpanan</i> barangberdasarkan frekuensi penggunaan.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian	41
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.....	42
Gambar 3. <i>Value Stream Mapping</i> Pelayanan Resep Non Racika.....	65
Gambar 4. <i>Value Stream Mapping</i> Pelayanan Resep Racikan.....	65
Gambar 5. Denah Ruangan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.....	83
Gambar 6. Kondisi ruangan di instalasi farmasi rawat jalan.....	83
Gambar 7. Beberapa titik tempat yang sering menghambat pergerakan pegawai di instalasi farmasi rawat jalan	83
Gambar 8. Alur Pasien atau Pengunjung.....	92
Gambar 9. Alur Petugas Farmasi.....	92
Gambar 10. Alur Kegiatan pada Instalasi Farmasi.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Surat Keterangan Penelitian.....	120
Lampiran 2.Informed Consent Pengisian Kuesioner Waste.....	121
Lampiran 3.Kuesioner Waste	122

**PENDEKATAN LEAN HOSPITAL
UNTUK MENGIDENTIFIKASI WASTE KRITIS
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN**

***LEAN HOSPITAL APPROACH TO IDENTIFY CRITICAL WASTE
IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALATION OF RSI PKU
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN***

Lusi Rahmani Putri¹, Susanto¹

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi farmasi merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga dituntut untuk selalu meningkatkan mutu yang berorientasi pada tercapainya kepuasan masyarakat selaku *end customer*. Pendekatan *lean hospital* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berfokus mengeliminasi pemborosan (*waste*) yang terjadi dalam proses pelayanan. Pendekatan *lean hospital* pada penelitian ini difokuskan dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengidentifikasi *waste* kritis, akar penyebab *waste* kritis hingga memberikan usulan perbaikan untuk meminimalkan *waste* kritis di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Metode: Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Gambaran proses pelayanan dipetakan melalui *value stream mapping*, penetapan *waste* kritis diperoleh melalui penyebaran kuesioner, akar penyebab *waste* kritis diperoleh melalui wawancara mendalam dengan metode *5 why*. Usulan perbaikan didapatkan melalui diskusi tim dan *expert panel*.

Hasil dan Pembahasan: Berdasarkan pemetaan *value stream mapping* didapatkan VAR untuk resep non racikan sebesar 16,67%, sedangkan untuk resep racikan sebesar 14,52%. Keberadaan *waste Motion*

menduduki peringkat tertinggi dengan persentase sebesar 19%. Akar penyebab dari *waste motion* adalah tidak adanya standar terkait pengorganisasian tempat kerja yang berdampak pada efektifitas pemberi pelayanan dalam menyelesaikan tugasnya. Usulan perbaikan untuk akar penyebab *waste* kritis ini adalah dengan menerapkan metode 5S.

Simpulan: *Motion* ditetapkan sebagai *waste* kritis yang ada dalam proses pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Kata Kunci: Lean Hospital, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, *Motion*

ABSTRACT

Background: Pharmacy department is one of the terminal hospital services that directly deal with customers, therefore it is required to always escalate its quality which orientate towards achieving client's satisfaction as an end customer. Lean hospital approach aims to escalate service quality by focusing in waste elimination that occurs in the health service processes. Lean hospital approach in this research is focused on the outpatient pharmacy instalation of RSI PKU Muhammadiyah pekajangan.

Research Purpose: To identify critical waste, root cause of critical waste, up to giving recommended improvement to minimize critical waste in the outpatient pharmacy instalation of RSI PKU Muhammadiyah pekajangan.

Methods: This research uses qualitative approach with case study design. The health service process is visualized with value stream mapping, the amount of critical waste is obtained by distributing questionnaires, while the root cause of critical waste is acquired by 5 why method of interview. The recommended improvements are accomplished by discussion between team and expert panel.

Results and Discussion: Based on the value stream mapping, it has obtained 16,67% of ratio value added to waste for non concoction prescription and 14,52% of ratio value added to waste for concoction prescription. Based on waste questionnaire distribution, motion got the highest rank as the most often exist waste with 19% percentage. The root causes of this motion waste is nonexistence of a routine schedule on the work space organization, which affecting the effectiveness of pharmacy staff to complete their task. The recommended improvement to minimize this waste (motion) is to conduct 5S method.

Conclusions: Motion is determined as critical waste which exist in the outpatient pharmacy instalation of RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Keyword: Lean Hospital, Outpatient Pharmacy, Motion