

**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