

Upaya Perbaikan Proses Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bali Royal Dengan Metode Lean Thinking Tahun 2017

Wijaya, I Nyoman Ari

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130247&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan Farmasi merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit. Lamanya waktu tunggu di farmasi akan memengaruhi mutu layanan di rumah sakit secara menyeluruh. Demikian juga di RSUD Bali Royal, didapatkan waktu tunggu diatas dari standar pelayanan minimal rumah sakit. Lamanya waktu tunggu di farmasi rawat jalan disebabkan belum berjalannya manajemen mutu yang baik di RSUD Bali Royal. Peneitian ini akan melihat bagaimana proses pelayanan farmasi rawat jalan dengan menggunakan metode lean, di tahun 2017 dengan observational action process research, dengan melakukan observasi terhadap 15 pasien dari bulan oktober 2017 sampai dengan Januari 2018 di farmasi rawat jalan RSUD Bali Royal, dengan melihat waste yang ada. Ditemukan kegiatan yang bersifat value added sebesar 45,65% dan kegiatan non value added (waste) sebesar 54,28%. Waste yang banyak ditemukan adalah waste waiting dan waste defect. Eliminasi waste yang sudah ditemukan dengan implementasi intervensi antara lain:

memindahkan konter kasir, merubah lay out farmasi, membuat loket antara konter farmasi dengan ruang pengerjaan obat mengunci pintu ruang farmasi dan merubah alur layanan farmasi rawat jalan, sehingga kegiatan non value added dapat di eliminasi menjadi 18,28% dan kegiatan value added menjadi 81,72%.

Dari segi outcome dapat dilihat adanya perbaikan waktu tunggu, perbaikan kepuasan pelanggan, peningkatan kunjungan dan peningkatan omset di farmasi. Peneitian ini menyimpulkan adanya peningkatan mutu layanan setelah dilakukan perbaikan proses pelayanan farmasi rawat jalan dengan menggunakan metode lean.
Kata kunci : Mutu; Lean; Farmasi
Pharmaceutical Services is a service that cannot be separated from hospital services. The length of waiting time in the pharmacy will satisfy the overall quality of hospital services. Currently the waiting time in Bali Royal Hospital pharmacy for out patient is still above the standard waiting time, which is not in accordance with the hospital guidelines. The standard waiting time for outpatient pharmacy cannot be achieved due to lack of quality management at RSUD Bali Royal. This study will look at how the process of outpatient pharmacy service using lean method, in 2017 with observational action process research, by observing 15 patients from October 2017 to January 2018 at outpatient pharmaceutical RSUD Bali Royal, by looking at the waste. It is founded that there are 45.65% value added activities and non-value added activities (vaste) of 54.28%. Most of the wastes that are found are waste waiting and waste defect. Elimination of waste that has been done by the implementation of intervention, among others: moving cashier counters, changing the lay out of pharmacy, making counter between the pharmaceutical counter with space lock pharmaceutical door lock and change in outpatient pharmacy service, so that non value added activities can be eliminated to 18.28% and value added activities to 81.72%. In terms of outcome can be seen the improvement of waiting time, improvement of customer satisfaction, increased visits and increased turnover in pharmacy. This study concludes that there is a significant improvement of service quality after the refinement of outpatient pharmacy service process using lean method.
Keyword : Quality; Lean; Pharmacy