

# Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan dengan Metode Lean Six Sigma di Instalasi Farmasi RSIA Budhi Jaya Tahun 2018

Susantin, Ietje

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132724&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian di rumah sakit yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan dan bersinggungan langsung dengan kesehatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa pelayanan farmasi rawat jalan dengan menggunakan pendekatan Lean Six Sigma. Desain penelitian ini adalah analisa kualitatif dengan kerangka acuan DMAI (Define, Measure, Analyzedan Improve). Observasi mulai dari pasien menyerahkan resep sampai petugas memberikan obat yang dibagi menjadi 4 cycle (penerimaan resep, persiapan obat pemberian etiket dan penyerahan obat), wawancara mendalam, telaah dokumen. Hasil identifikasi value stream mapping dari 4 cycle di dapatkan penerimaan resep membutuhkan waktu 15 menit 13 detik, persiapan obat 5 menit 10 detik untuk obat non racikan dan 30 menit 14 detik untuk obat racikan, penyerahan obat 6 menit 28 detik. Proporsi non-value added untuk obat non racikan adalah 54% dan value added sebesar 46%, sedangkan non-value added untuk obat racikan adalah 39,4% dan value added sebesar 60,6% dengan total waste selama 20 menit 50 detik. Hasil analisis Five Whys menunjukkan adanya bottleneck di penerimaan resep (15 menit 13 detik) dengan penyebab yaitu stok obat yang tidak sesuai dengan sistem komputer, sehingga bila ada stok yang kosong maka petugas perlu konfirmasi ke dokter dan menunggu kuitansi/bukti pembayaran dari kasir . Upaya penerapan lean six sigma diharapkan dapat memperbaiki kinerja di instalasi farmasi, selain menghilangkan wastedan memaksimalkan nilai (value added), mengetahui akar masalah, perbaikan kualitas dan peningkatan efisiensi kinerja secara terus menerus