

## **ABSTRAK**

### **Analisis Pelayanan Farmasi Di Poli Rawat Jalan BPJS Menggunakan Pendekatan Lean**

#### **Management Pada RS XYZ**

**Indah Dwijayanti**

**21/490054/PEK/28089**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur proses pelayanan obat, menganalisis jenis pemborosan dan faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan obat, serta memberikan rekomendasi usulan perbaikan untuk memitigasi keterlambatan waktu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan BPJS yang belum memenuhi standar. Pemetaan fungsi waktu digunakan untuk melihat keseluruhan proses pelayanan farmasi rawat jalan BPJS dan untuk mengidentifikasi pemborosan yang terjadi. *Root cause analysis* dengan metode 5 *whys* digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dari keterlambatan pelayanan yang ada dan mengalami *bottleneck*. Konsep Lean Management telah digunakan untuk mengetahui dampak dari perbaikan yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 4 tahapan utama dari proses pelayanan farmasi yaitu penyerahan resep, administrasi, penyiapan dan penyerahan obat. Berdasarkan hasil pengamatan, waktu proses paling lama adalah pada tahap penyiapan obat. Rata-rata cycle time dalam pelayanan obat farmasi yaitu 1 jam 45 menit 24 detik dengan jenis pemborosan mayoritas adalah menunggu (*waiting*). Pemborosan ini terjadi karena beberapa faktor penyebab diantaranya adalah belum ada training khusus secara periodic selama masa probation, jam praktek dokter bersamaan dan tidak sesuai dengan schedule, kebiasaan dan persepsi petugas yang salah serta layout yang belum efektif, juru racik obat khusus belum ada, IT belum bisa memperbaiki sistem di farmasi secara menyeluruh sehingga banyak proses yang dilakukan secara 2x (manual dan computerized), peralatan meracik obat kurang, SIMRS yang digunakan belum sama dan tidak ada sistem *inventory control* yang efektif. Dengan melakukan eliminasi proses dan memberikan strategi perbaikan berdasarkan pada konsep *Lean Management* pada aktivitas yang menjadi penyebab pemborosan maka diperoleh persentase penurunan waktu proses sebesar 47%.

Kata kunci : *Lean*, Pemetaan Fungsi Waktu, Pemborosan, 5 *why's*

**Analysis of Pharmacy Services in Outpatient BPJS Using a Lean Management  
Approach at XYZ Hospital  
Indah Dwijayanti  
21/490054/PEK/28089**

This study aims to determine the flow of the drug service process, analyze the types of waste and factors that can cause delays in drug service, and provide recommendations for improvements to mitigate drug service delays in BPJS outpatient pharmacy installations that do not meet standards. Time function mapping is used to see the entire process of BPJS outpatient pharmacy services and to identify waste that occurs. Root cause analysis with the 5 Whys method is used to determine the causative factors of existing service delays and bottlenecks. The concept of "lean management" has been used to determine the impact of the improvements made. The results showed that there were four main stages of the pharmaceutical service process: prescription submission, administration, drug preparation, and delivery. Based on observations, the longest processing time is at the drug preparation stage. The average cycle time in pharmaceutical drug services is 1 hour, 45 minutes, and 24 seconds, with the majority of waste being waiting. This waste occurs due to several causative factors, including the absence of periodic special training during the probation period, the doctor's practice hours are the same and are not in accordance with the schedule, the habits and perceptions of the officers are wrong, the layout is not yet effective, there is no special medicine concoction for BPJS yet, many processes are carried out twice (manually and computerized), medicine dispensing equipment is lacking, the SIMRS used is not the same, and there is no effective inventory control system. By eliminating processes and providing improvement strategies based on the Lean Management concept for activities that cause waste, a 47% reduction in processing time is obtained.

**Keywords :** Lean, Time Function Mapping, Waste, 5 why's