

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas pemborosan yang terdapat pada proses pelayanan farmasi rawat jalan RS PKU Gamping Yogyakarta serta menyusun upaya perbaikan yang dibuat berdasarkan akar permasalahannya. Penelitian merupakan studi kasus dengan desain penelitian berupa deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi yang dilakukan sebanyak 5 kali terhadap 33 pasien farmasi rawat jalan, serta wawancara yang dilakukan terhadap perwakilan rumah sakit yang terlibat secara langsung terhadap proses pelayanan. Pengolahan data dilakukan dengan metode *lean healthcare* yaitu dengan membuat *value stream mapping* (VSM) yang digunakan dalam melakukan pengaturan aliran nilai dan mengidentifikasi aktivitas pemborosan, serta digunakan diagram tulang ikan dalam membantu pengelompokkan dan pencarian penyebab terjadinya pemborosan.

Hasil penelitian menunjukkan 19 aktivitas pemborosan yaitu terdiri dari 7 aktivitas *non-value added* (NVA) dalam bentuk menunggu, 8 aktivitas *necessary non-value added* (NNVA) dalam bentuk pergerakan yang tidak perlu, dan 4 aktivitas NNVA dalam bentuk transportasi yang tidak perlu. Dari akar penyebab permasalahan yang ditemukan, dibuat menjadi 5 kategori usulan perbaikan yang dapat dilakukan. Hasil dari penelitian juga menunjukkan pengurangan aktivitas pemborosan dapat menurunkan 34% waktu tunggu pelayanan yaitu dari 34 menit menjadi 22 menit. Sehingga berdampak pada peningkatan kapasitas pasien yang bisa dilayani oleh petugas rumah sakit. Usulan perbaikan yang bisa dilakukan berupa memulai untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan, memulai untuk membuat prosedur operasi standar (POS), dan memulai membuat strategi dalam membuat perencanaan dan penjadwalan pemeliharaan alat-alat yang digunakan.

Kata kunci: farmasi rawat jalan, *lean healthcare*, *value stream mapping*, diagram tulang ikan

ABSTRACT

This research aims to identify waste activities in the outpatient pharmacy service process of RS PKU Gamping Yogyakarta and develop improvement efforts based on the root causes of the problems. The research is a case study with a qualitative descriptive research design. Data were obtained through five observations of 33 outpatient pharmacy patients and interviews with representatives of the hospital directly involved in the service process. Data processing was carried out using the lean healthcare method, which includes creating a value stream mapping (VSM) to manage the value flow and identify waste activities. The fishbone diagram was also used to aid in grouping and investigating the causes of waste.

The research results revealed 19 waste activities, consisting of 7 non-value-added (NVA) activities in the form of waiting, 8 necessary non-value-added (NNVA) activities in the form of unnecessary movements, and 4 NNVA activities in the form of unnecessary transportation. Based on the identified root causes, five categories of improvement proposals were formulated. The research also demonstrated that reducing waste activities can decrease waiting time by 34%, from 34 minutes to 22 minutes, leading to an increased capacity for patients served by the hospital staff. The proposed improvements include starting to evaluate employee performance, initiating the creation of standard operating procedures (SOPs), and developing strategies for planning and scheduling the maintenance of equipment used.

Keywords: outpatient pharmacy, lean healthcare, value stream mapping, fishbone diagram