

ABSTRAK

Latar Belakang: Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat Pertamina menyadari pentingnya menjadikan *value* pasien sebagai acuan utama dalam penyelenggaraan layanan kepada pasien. *Value* pasien yang sudah diukur di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat Pertamina diantaranya waktu tunggu dan ketepatan penyerahan obat. Namun, pada dasarnya masih banyak aspek lain terkait *value* pasien dalam pelayanan Farmasi Rawat Jalan yang belum terukur dengan akurat dan secara periodik. Pendekatan *lean* manajemen berfokus pada penciptaan *value* yang sebesar-besarnya bagi pasien dan perbaikan pada proses pelayanan. Implementasi *lean* manajemen pada pelayanan Farmasi Rawat Jalan menekankan pentingnya mengidentifikasi *value* pasien yang dapat mencakup berbagai aspek dan berdasarkan perspektif pasien. *Lean* manajemen diharapkan dapat membantu memastikan bahwa setiap tahap dalam pelayanan Farmasi Rawat Jalan dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Tujuan: Mengimplementasikan *lean* manajemen pada pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Metode: Kombinasi penelitian kualitatif dan kuantitatif, dalam desain *action research*. Data kualitatif diperoleh melalui (1) wawancara semiterstruktur kepada 47 pasien, (2) *Focus Group Discussion* (FGD) dengan 15 orang partisipan. Data kuantitatif diperoleh dari 49 resep racikan dan 32 resep non racikan, kemudian dilakukan pengukuran *lead time* resep.

Hasil: Implementasi *Lean Manajemen* pada pelayanan Farmasi Rawat Jalan berhasil mengidentifikasi tiga *value* prioritas yang diharapkan pasien, yaitu kecepatan pelayanan resep, informasi kegunaan obat pada etiket dan kejelasan informasi nomor antrian. Intervensi pada proses *dispensing* resep menghasilkan penurunan *lead time* resep non racikan dari 54,9 menit menjadi 47,2 menit, serta resep racikan dari 82,9 menit menjadi 67,2 menit. Efisiensi proses yang diukur melalui *Value Added Ratio* (VAR) juga mengalami peningkatan pada kedua kategori resep, resep non racikan dari 18,8% menjadi 21,9% dan resep racikan dari 30,8% menjadi 35%. Terdapat respon positif pasien terhadap ketiga aspek *value* pelayanan setelah intervensi diterapkan.

Kata kunci: *Lean* Manajemen, *Value* Pasien, Pelayanan Farmasi Rawat Jalan.

ABSTRACT

Background: The Outpatient Pharmacy Department of Pertamina Central Hospital recognizes the importance of using patient value as the primary reference in service delivery. Patient values that have been measured in the department include waiting time and the accuracy of medication dispensing. However, in practice, many other aspects of patient value within outpatient pharmacy services remain unmeasured accurately and regularly. The lean management approach emphasizes the creation of maximum value for patients and the continuous improvement of service processes. The implementation of lean management in outpatient pharmacy services highlights the importance of identifying patient values across various aspects from the patients' perspective. Lean management is expected to help ensure that every stage of the outpatient pharmacy service process is designed to meet patient needs and expectations.

Objective: To implement Lean Management in the Outpatient Pharmacy at Pertamina Central Hospital.

Methods: A mixed-methods approach combining qualitative and quantitative research was employed within an action research design. Qualitative data were collected through (1) semi-structured interviews with 47 patients, (2) Focus Group Discussion (FGD) involving a total of 15 participants. Quantitative data were obtained from 49 compounded prescriptions and 32 non-compounded prescriptions, followed by measurement of prescription lead time

Results: The implementation of Lean Management in the Outpatient Pharmacy services successfully identified three priority patient values: speed of prescription service, information on medication usage on labels, and clarity of queue number information. Interventions in the prescription dispensing process led to a reduction in lead time for non-compounded prescriptions from 54.9 minutes to 47.2 minutes, and for compounded prescriptions from 82.9 minutes to 67.2 minutes. Process efficiency, measured by the Value Added Ratio (VAR) also improved in both prescription categories, for non-compounded prescriptions from 18,8% minutes to 21,9% and for compounded prescriptions 30,8% to 35,0%. Positive patient responses were observed regarding all three value aspects after the intervention was implemented.

Keywords: Lean Management, Patient Value, Outpatient Pharmacy Services