

INTISARI

Instalasi Farmasi merupakan pintu terakhir dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Baik buruknya pelayanan di instalasi farmasi menentukan tingkat kepuasan pasien secara umum. Oleh karena itu instalasi farmasi selalu dituntut untuk meningkatkan mutu yang berfokus pada kepuasan pasien dengan cara mengeliminasi pemborosan (*waste*) yang terjadi dalam proses pelayanan. Pasien menunggu pelayanan untuk waktu yang lama merupakan *waste*. Adanya *waste* berupa *waiting* akan menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan dengan menurunkan waktu tunggu (*lead time*) menggunakan konsep *lean hospital*.

Penelitian dilakukan dengan desain *action research* dengan pendekatan *Participatory Action research* (PAR). Gambaran proses pelayanan dipetakan dengan *value stream mapping*, gambaran adanya *waste* berupa *waiting* diperoleh dari *Focus Group Discussion* (FGD) dengan petugas farmasi, dan pengukuran *lead time* dilakukan langsung di tempat penelitian. Perbaikan dilakukan dengan *lean tools*.

Hasil penelitian menunjukkan setelah dilakukan perbaikan dengan konsep *lean hospital* terjadi peningkatan efisiensi pelayanan dilihat dari penurunan *lead time* dari 54'35" menjadi 39'23". Pada pengukuran kepuasan pasien, secara keseluruhan pasien belum merasa puas terhadap pelayanan depo farmasi rawat jalan dengan nilai gap terbesar pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kemudian diikuti dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*)

Kata kunci : *Lean Hospital, Action research, lead time, value stream mapping*

ABSTRACT

Department of Pharmacy is the final gate of the hospital services. The service quality of the department determines the patients' level of satisfaction in general. Consequently, pharmacy department is required to enhance the quality that focuses on patient satisfaction by eliminating the waste that occurs in the service process. Patient waiting time is categorized as waste. Waste will decrease the satisfaction level of the patients towards pharmaceutical services. The objective of this study was to improve the efficiency of prescription service with lean hospital concept at the outpatient pharmacy depot.

The study done by action research design with participatory action research (PAR) approach. The service process overview is mapped by value stream mapping. The existence of waste in the form of waiting is captured by doing focus group discussion (FGD) with the pharmaceutical staff and the lead time measurement was done directly where the study was taken. The improvement was done with lean tools.

The result of this study after improvement was done by the lean hospital concept, service efficiency is calculated by the shortened lead time from 54'35" became 39'23". In measuring patient satisfaction, overall patients have not been satisfied with outpatient pharmacy depot services with the largest gap value in the dimensions of responsiveness, then followed by tangible, reliability, empathy and assurance dimensions.

Keywords: *lean hospital, action research, lead time, value stream mapping*

