

INTISARI

Latar belakang: Standar waktu pelayanan resep obat di pelayanan Farmasi Rawat Jalan Pusat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad mengacu pada standar waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit menurut Departemen Kesehatan tahun 2008 yaitu ≤ 60 menit untuk resep obat racikan dan ≤ 30 menit untuk resep obat non-racikan. RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad merupakan Rumah Sakit Angkatan Darat berbasis Pemerintah dengan pelayanan pasien terdiri dari pasien dengan status TNI aktif atau dibawah jajaran Menhan (BPJS Dinas) dan pasien BPJS Umum (BPJS Mandiri). Pelayanan Farmasi Rawat Jalan memiliki jam operasional dimulai pukul 07.00 sampai dengan 16.00 dengan total staff farmasi rawat jalan sebanyak 27 staff. Rata-rata resep yang diterima pada loket BPJS Dinas yaitu sebanyak 21 resep racikan dan 265 resep non-racikan. Sedangkan pada loket BPJS Mandiri memiliki rata-rata pelayanan resep sebanyak 22 resep obat racikan dan 259 resep obat non-racikan. Pada pelayanan resep BPJS Dinas memiliki rata-rata waktu yang diperlukan untuk pelayanan resep obat racikan 2 jam 12 menit 11 detik dan untuk resep non racikan yaitu 2 jam 13 menit 20 detik. Sedangkan pada pelayanan resep BPJS Mandiri memiliki rata-rata waktu yang diperlukan untuk pelayanan resep obat racikan yaitu 2 jam 53 menit 53 detik dan untuk pelayanan resep obat non-racikan 2 jam 35 menit 16 detik.

Tujuan: Mengetahui pendekatan lean management sebagai salah satu upaya untuk efisiensi *lead time* selama proses pelayanan resep Gatot Soebroto Ditkesad

Metode: *Action Reseach* selama November 2015 sampai dengan Juni 2016 dengan menggunakan pendekatan *lean management* untuk mengidentifikasi dan mengurangi atau mengeliminasi *wastes*. Diawali dengan pemetaan setiap proses selama pelayanan resep berlangsung, membuat *value stream mapping* untuk mengidentifikasi penyebab adanya *delay* pada proses, dan menggunakan kaizen untuk perbaikan dan implementasi. Beberapa intervensi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melakukan pemindahan letak meja untuk mengurangi *waste of motion*, melakukan perubahan metode penyimpanan untuk mengurangi *waste of inventory*, merubah proses menjadi alur yang baru untuk mengurangi *waste of extra-processing*.

Hasil dan pembahasan: Setelah dilakukan intervensi diketahui rata-rata *lead time* secara keseluruhan mengalami perbaikan. Pada pelayanan resep BPJS Dinas memiliki rata-rata *lead time* untuk racikan yaitu 58 menit 17 detik dan untuk non-racikan yaitu 1 jam 5 menit 24 detik. Sedangkan pada pelayanan resep BPJS Mandiri memiliki rata-rata *lead time* untuk racikan yaitu 1 jam 8 menit 17 detik dan untuk non-racikan yaitu 1 jam 0 menit 22 detik.

Kesimpulan dan saran: Identifikasi dan eliminasi *waste* pada proses pelayanan resep obat dapat memperbaiki *lead time*. Perlu dilakukan intervensi lebih jauh untuk mencapai standar waktu tunggu.

Kata kunci : *Lean management*, *Lead Time*, Farmasi Rawat Jalan

ABSTRACT

Background: Standard of waiting time in outpatient pharmacy from Indonesian ministry of health is less than 60 minutes for pulveres and less than 30 minutes for others. RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad is an army based government hospital providing for army staffs and their family using national insurance (BPJS Dinas) and also for non-army patients covered with national insurance (BPJS Mandiri). Outpatient pharmacy for BPJS Dinas and BPJS Mandiri operating from 7 am to 4pm with 27 employees. The BPJS Dinas outlet serving in average for 21 pulveres and 265 other prescription per day, while BPJS Mandiri outlet serving in average of 22 pulveres and 259 other prescriptions per day. BPJS Dinas patients waiting time related to mean lead time of pulveres dispensing 2 hours 12 minutes 11 seconds and 2 hours 13 minutes 20 seconds for other prescription per patients. Mean lead-time for pulveres at 2 hours 53 minutes 53 seconds per prescription, for other 2 hours 35 minutes 16 seconds for BPJS Mandiri patients. The waiting time in outpatient pharmacy did not meet the standards.

Objective: To understand lean management approach to lead time efficiency in outpatient pharmacy RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

Method: Action research from November 2015-June 2016 using lean management approach to identify and eliminate waste in outpatient pharmacy process. Documented cycle time for each activities of prescription processing, created value stream mapping to identify the cause of delay in the process, kaizen framework used to gather ideas from pharmacy staffs and implementation. There were three intervention done in this research; reorganized workspace layout to reduce waste of motion, reorganized and reclassified medication storage to reduce waste of inventory, redesigned process to reduce waste of extra processing. The prescription processing differentiated between pulveres and others due to different activities required for drug dispensing. Value Added Ratio (VAR) measured before and after intervention.

Result: After the intervention, BPJS Dinas had lead time improved to 58 minutes 17 seconds for pulveres and 1 hour 5 minutes 24 seconds for others prescriptions. BPJS Mandiri also had lead time improved to 1 hour 8 minutes 17 seconds for pulveres prescription and 1 hour 0 minutes 22 seconds for other prescription.

Conclusion: Identifying and eliminating waste in the process improved total lead time. The target of waiting time did not achieved yet in this research due to other waste in process that had been identified but required further intervention.

keywords : Lean Management, Lead Time, Outpatient Pharmacy