

ABSTRAK

Dalam kehidupan manusia aspek kesehatan merupakan salah satu faktor yang paling utama yang harus diperhatikan. RSUD Ungaran sebagai salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien wilayah Kabupaten Semarang dituntut untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan pada pasiennya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi waste yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan beserta penyebabnya sehingga dapat dilakukan perancangan usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Instalasi Farmasi RSUD Ungaran menerapkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah dalam surat Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu pelayanan resep obat jadi tidak lebih dari 30 menit dan waktu pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit. Berdasarkan indikator waktu pelayanan resep obat di farmasi rawat jalan, waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien menyerahkan resep ke loket penerimaan resep hingga pasien menerima obat. Diketahui pada Instalasi farmasi RSUD Ungaran waktu pelayanan resep obat jadi lebih dari 30 menit yaitu 56.1 menit, dan resep obat racik tidak lebih dari 60 menit yaitu 39 menit. Peneliti tertarik untuk meneliti kegiatan yang terjadi pada waktu tunggu pelayanan resep obat jadi karna berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu pelayanan terdapat aktivitas yang tergolong dalam pemborosan diidentifikasi dengan penerapan lean healthcare, value stream mapping serta root cause analysis dengan usulan perbaikan dengan rapid process improvement workshop (hanya sampai tahap planning). Terdapat 7 jenis waste yaitu *transportation*, *inventory*, *motion*, *waiting*, *over processing*, *defect* dan *human potential*. Waste kritis dengan perhitungan metode Borda adalah *waiting* 0,188, *transportation* 0,164, *motion* 0,171, dan *inventory* 0,132. Dengan nilai *process cycle efficiency* sebesar 9%. Diketahui akar penyebab pemborosan pada *waiting* karena adanya *double job*, lamanya proses input data pasien pada komputer, pada *transportation* disebabkan jarak antar meja yang berjauhan, pada *motions* disebabkan karena proses mengurutkan nomor antrean agar sesuai urutan, dan pada *inventory* disebabkan adanya tumpukan plastik *ziplock* pada meja bagian *dispensing*. Kemudian diusulkan menggunakan *rapid process improvement workshop* dengan perhitungan *workload indicator staff need* yaitu menambahkan 1 petugas pada penerimaan resep, 1 petugas pada bagian etiket, dan 1 petugas pada bagian penyerahan obat, mengadakan *intercom* tiap departemen dan menambahkan informasi secara visual pada instalasi farmasi rawat jalan. Setelah dilakukan pembuatan future state mapping dan diketahui presentase *process cycle efficiency* menjadi 17%.

Kata Kunci : *Lean Healthcare, Instalasi Farmasi, Value Stream Mapping, Root Cause Analysis, Rapid Process Improvement Workshop, Workload Indicator Staff*