

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan kasih karuniaNya kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan untuk persyaratan kelulusan dan mendapat gelar Sarjana program studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman. Tugas akhir ini berjudul “Peningkatan Efisiensi Pelayanan Resep Obat Racikan Pasien Non BPJS dengan Pendekatan Lean Hospital pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Emanuel Klampok”. Semoga hasil penelitian ini dapat digunakan dengan baik sebagai konsep perbaikan proses pelayanan resep obat racikan untuk pasien non BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Emanuel. Selain itu semoga penelitian ini dapat bermanfaat kedepannya.



ABSTRAK

PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN RESEP OBAT RACIKAN PASIEH NON BPJS DENGAN PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT EMANUEL KLAMPOK

Debora Fransiska Panjaitan
H1E015013

Persaingan industri rumah sakit di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya, begitu pula RS Emanuel pun tidak ketinggalan untuk meningkatkan kredibilitas pasien dengan peningkatan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Farmasi merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur oleh Kemenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang proses pelayanan resep obat racikan membutuhkan waktu selama ≤ 60 menit. Oleh karena itu RS Emanuel dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan farmasi terutama pada pelayanan resep obat racikan milik pasien non BPJS yang seringkali mengalami keterlambatan waktu pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah *lean hospital*. Hasil penelitian ini mengidentifikasi *waste* kritis yang terjadi adalah *waiting time* dengan komposisi *waste to value added* sebesar 76,50%:23,50%. Perlu dilakukan perbaikan dengan mengeliminasi *waste* dan melakukan perbaikan dengan menggunakan *lean tools* seperti *5 whys analysis*, *8 waste*, *value stream mapping* dan *visual management*. Konsep perbaikan ini meningkatkan efisiensi pelayanan dengan penurunan persentase kegiatan *non value added* sebanyak 26,14%.

Kata kunci — efisiensi, farmasi, obat racikan, *lean tools*, *waiting time*,.