

## ABSTRAK

### PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN RESEP OBAT RACIKAN PASIEN 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  $\leq 60$  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*,.

## ABSTRACT

### IMPROVING EFFICIENCY OF POWDERED-MEDICINE SERVICES NON BPJS PATIENTS WITH LEAN HOSPITAL APPROACH IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF EMANUEL HOSPITAL KLAMPOK

Debora Fransiska Panjaitan  
H1E015013

*Hospital industry competition in Indonesia is increasing every year, and Emanuel Hospital is also not left behind to increase the credibility of patients by improving the quality of services provided. Pharmacy services is one of the important elements in the services provided by the hospital, according to the Minimum Service Standards regulated by the Kemenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 about the process of prescribing powdered medicine that takes  $\leq 60$  minutes, Emanuel Hospital is required to improve the quality of pharmaceutical services, especially in prescription medicines. non BPJS patients who often get delays in service time. The research methodology is using lean hospital. The results of the study using the Lean Hospital approach to identifying critical waste that occurs is waiting time, with the composition of waste to value added at 76.50%: 23.50%. Improvements need to be made by eliminating waste and making improvements using lean tools such as 5 whys analysis, 8 waste, value stream mapping and visual management. This improvement concept increases service efficiency by decreasing the percentage of non value added activities by 26.14%.*

**Keywords** — *efficiency, pharmacy, powdered medicine, lean tools, waiting time.*