

PENINGKATAN MUTU WAKTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI DENGAN PENDEKATAN *LEAN HEALTHCARE*

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati merupakan rumah sakit kelas B yang selalu mengupayakan peningkatan kualitas dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikatornya. Hasil IKM Tahun 2022 menunjukkan waktu pelayanan memiliki nilai persentase terendah dibandingkan delapan unsur penilaian lainnya. Instalasi Farmasi adalah salah satu unit dengan permasalahan waktu pelayanan yang rata-rata waktu tunggu 43,42 menit, nilai tersebut lebih besar dari standar waktu pelayanan resep obat jadi (generik) sesuai ketentuan dalam SK No.129/Menkes/SK/II/2008 yaitu tidak lebih dari 30 menit. Permasalahan mutu pelayanan pada penelitian ini diselesaikan dengan pendekatan *lean healthcare*.

Metode identifikasi *lean* dalam penelitian ini adalah *Value Stream Mapping* (VSM) dengan mengklasifikasikan setiap aktivitas proses pelayanan berdasarkan kategori VA, NNVA, dan NVA. Selanjutnya dilakukan analisis akar permasalahan menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA) *tools 5 whys*. Rancangan perbaikan terhadap *waste* kritis diuji dengan model simulasi menggunakan *software ProModel*.

Hasil analisis VSM menunjukkan bahwa *Persentase Process Cycle Efficiency* (PEC) sebesar 12,15% atau < 30%, yang dapat dikategorikan proses belum *lean*. Identifikasi *waste* mencakup *waste extra processing*, *defect*, *waiting*, dan *motion*. Rancangan perbaikan dilakukan terhadap *waste waiting* yang merupakan *waste* kritis pada ukuran *batch* berkas dan obat dengan tiga skenario simulasi. Skenario perbaikan terbaik yaitu skenario kedua dengan ukuran *batch* 10 berkas dan 5 obat dengan hasil penurunan *Avg time in system* 22,23 menit dari 45,12 menit, dan peningkatan *exits* rata-rata 158 dari 146. Hasil *Future VSM* menunjukkan gambaran penurunan *waste* dan peningkatan nilai PEC sebesar 21,6%.

Kata kunci : *Rumah Sakit, Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Root Cause Analysis, Simulasi*

IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY IN THE PHARMACY DEPARTMENT THROUGH LEAN HEALTHCARE APPROACH

ABSTRACT

Panembahan Senopati General Hospital is a Class B hospital that always strives for quality improvement with the Community Satisfaction Index (CSI) as its indicator. The results of the 2022 CSI show that service time has the lowest percentage compared to eight other assessment elements. The Pharmacy Installation is one unit with an issue in service time, with an average waiting time of 43,42 minutes. This value is greater than the standard service time for dispensing ready-made medicine (generic) prescriptions as specified in Decree No. 129/Menkes/SK/II/2008, which is no more than 30 minutes. The quality of service issue in this study is addressed through a lean healthcare approach.

The lean identification method used in this study is Value Stream Mapping (VSM), classifying each service process activity into VA, NNVA, and NVA categories. Furthermore, root cause analysis is conducted using the 5 Whys technique. Improvement designs for critical waste are tested using simulation modeling with ProModel software.

The VSM analysis results indicate that the Process Cycle Efficiency (PEC) percentage is 12,15%, which is < 30%, categorizing the process as not yet lean. Waste identification includes extra processing, defects, waiting, and motion. Improvement designs are targeted at waiting waste, which is a critical waste in batch file and medication sizes, using three simulation scenarios. The best improvement scenario is the second scenario with a batch size of 10 files and 5 medications, resulting in a decrease of Avg time in system to 22,23 minutes from 45,12 minutes and an increase in average exits to 158 from 146. The results of Future VSM indicate a depiction of waste reduction and a 21.6% increase in PEC value.

Keywords: Hospital, Lean healthcare, Value Stream Mapping, Root Cause Analysis, Simulation