

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu dengan Metode Lean Tahun 2017 = The Waiting Time Analysis of Outpatient Prescription Services at Pasar Minggu Public Hospital with Lean Method in 2017.

Annisaa Perica Rasyid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455443&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu yang lama pada pelayanan resep obat akan mengurangi kepuasan pelanggan dan menyebabkan pelayanan tidak efisien. Lean merupakan salah satu metodologi yang dapat digunakan untuk menangani ketidakefisienan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode lean dalam mengurangi waktu tunggu pelayanan resep obat pada instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pasar Minggu tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif analitik observasional untuk melihat alur pelayanan resep obat dan mengidentifikasi pemborosan pelayanan resep obat. Dan didukung oleh penelitian kuantitatif analisis deskriptif untuk memperoleh data perhitungan waktu setiap tahapan proses pelayanan resep obat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan selama 89.6 menit (88.17% kegiatan menunggu) dan 124.70 menit (82.10% kegiatan menunggu) pada pelayanan resep obat racikan. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa terdapat 8 jenis pemborosan DOWNTIME pada pelayanan resep obat. Usulan perbaikan dengan metode lean diharapkan dapat menurunkan waktu tunggu menjadi 66.67% pada pelayanan resep obat non racikan dan 56.67% pada pelayanan resep obat racikan.

Long waiting times on prescription services will reduce patient satisfaction and lead to inefficient services. Lean is one of the methodologies that can be used to deal with inefficiencies in health services. This study aims to analyze the application of lean method in reducing waiting time of outpatient prescription services at Pasar Minggu public hospital in 2017. This study used qualitative research methods (observational analytics) to examine the flow and identify waste of prescription drug services. And also supported by quantitative research (descriptive analysis) to get the exact calculation of every step of prescription drug services.

Based on the result of the research, it is known that the average waiting time of medicine prescription services is 89.6 minutes (88.17% waiting activity) and 124.70 minutes (82.10% waiting activity) of personalized medicine prescription services. The study identified that there were 8 types of waste DOWNTIME in prescription services. The future improvement by lean method is expected to reduce waiting time to 66.67% on medicine prescription services and 56.67% on personalized medicine prescription services.