

## Pendekatan lean six sigma untuk perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di instalasi farmasi RS Hermina Tangerang = Lean six sigma approach for improvement of prescription service waiting time at pharmacy installation Hermina Tangerang Hospital

Aswin Junivia Aisyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494819&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan resep obat merupakan serangkaian aktivitas mulai dari penerimaan penerimaan resep, pengkajian resep, pemberian harga obat, penyiapan obat, pengemasan, dan pemberian etiket, pemeriksaan kembali, penyerahan obat kepada pasien. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi belum dapat memenuhi standar yang ditetapkan oleh Rumah Sakit (&#8804;10 menit) dan standar yang ditetapkan Pemerintah dalam Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 (&#8804;30 menit). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan rekomendasi perbaikan pada waktu tunggu proses pelayanan resep obat jadi menggunakan pendekatan Lean Six Sigma meliputi tahap Define, Measure, Analyze, dan Improve. Desain penelitian berupa kualitatif dan kuantitatif dengan jenis penelitian operational research. Hasil pengamatan pada waktu tunggu pelayanan obat jadi digambarkan dengan Value Stream Mapping (VSM) yang memperlihatkan rata-rata waktu keseluruhan proses pelayanan resep obat jadi selama 35,94 menit dengan kegiatan bernilai tambah (value-added activi) 11,2 menit (31,26%), kegiatan tidak memberi nilai tambahan (non-value-added activities) 24,74 menit (68,83%). Pemborosan (waste) paling banyak terjadi adalah menunggu (waiting) dari seluruh pemborosan (waste) yang ditemukan. Berdasarkan hasil analisis pada setiap aktivitas pemborosan (waste) dalam proses pelayanan resep obat jadi maka dihasilkan usulan perbaikan berupa <em>visual management, 5S, </em>membuat jadwal pemeliharaan peralatan, melakukan pengadaan peralatan penunjang, menambah fitur dalam sistem e-pres, membuat gudang khusus, menghitung beban kerja petugas, dan mengadakan layar tampilan status resep, dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dihasilkan Future VSM dengan leadtime proses pelayanan resep obat jadi menjadi 20,42 menit.

<hr>

Prescription drug service is a series of activities from receipt prescription, review of prescription, administration of drug prices, preparation, packaging, checking, and delivery of drugs to patients. The waiting time for prescription drug services has not been able to meet the standards set by the Hospital (&#8804;10 minutes) and the standards set by the Government in Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 (&#8804;30 minutes). The aim of this research is to provide recommendations for improvements of the prescription service waiting time using Lean Six Sigma approach which consists of Define, Measure, Analyze and Improve phase. The research design is qualitative and quantitative with the type of operational research. The results of this research were described with the the value stream mapping that shows the average time for entire process is 35.94 minutes, with value-added activities 11.2 minutes (31.26%) and non-value-added activities 24.74 minutes (68.83%). The most waste occur is waiting. Based on that analysis, the researcher provide recommendations for improvement that is visual management, 5S, schedule maintenance of equipment, procuring supporting equipment, adding features in the e-prescription system, create a warehouse, calculate the workload of pharmacy staff, and implement continuous improvement. Resulting in future VSM with leadtime of the process of prescribing service time is 20.42 minutes.